

YAYASAN PENDIDIKAN LANCANG KUNING
LAKSAMANA RAJA DILAUT
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LANCANG KUNING

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEN YELENGGARAAN IBADAH HAJI
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA DUMAI

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
sarjana (S.1)
Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi
Lancang Kuning**



OLEH :

RIFQI PASHA ZIDANI

NIM : 2110090811146

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
LANCANG KUNING DUMAI
TAHUN 2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : RIFQI PASHA ZIDANI
No. Mahasiswa : 2110090811146
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN
IBADAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KOTA DUMAI

Disetujui oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Latip, S. Sos., M. Si., PH. D
NUPTK. 8457744645131033

Dr., Dede Mirza, SH., MH
NUPTK. 6535761662200013

Mengetahui:

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)
Lancang Kuning
Ketua,

Dila Erlianti, S.Sos.,M.Si

LEMBARAN PERNYATAAN KEBENARAN

Nama : **RIFQI PASHA ZIDANI**

No. Mahasiswa : **2110090811146**

Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN
IBADAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KOTA DUMAI**

Skripsi ini adalah karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar
Hormat Saya,

RIFQI PASHA ZIDANI
NIM. 2110090811146

ABSTRAK

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA DUMAI**

NAMA : RIFQI PASHA ZIDANI

NIM : 2110090811146

Keberhasilan Kantor Kementerian Agama Kota Dumai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, salah satunya terlihat melalui penyelenggaraan ibadah haji. Namun, berdasarkan observasi yang dilakukan, masih ditemukan beberapa gejala antara lain (1) jumlah petugas haji yang masih terbatas, (2) minimnya pelatihan reguler bagi pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), serta (3) pelayanan terhadap jamaah lansia dan disabilitas yang belum optimal karena keterbatasan fasilitas maupun anggaran.

Berdasarkan gejala tersebut, penulis merumuskan masalah penelitian yaitu: Bagaimana Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai. Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui pelaksanaan implementasi kebijakan penyelenggaraan haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, serta (2) untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi kebijakan menurut George C. Edwards III yang mencakup aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan sumber data primer berupa wawancara dengan Kepala Seksi PHU, staf pegawai, dan petugas haji, serta data sekunder berupa dokumen-dokumen terkait. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan penyelenggaraan haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai secara umum berjalan baik, khususnya pada aspek administrasi, pembinaan manasik, dan koordinasi lintas instansi. Faktor pendukung dalam implementasi kebijakan ini adalah adanya kerjasama yang baik antar instansi terkait, ketersediaan sistem informasi haji, serta pengalaman petugas. Sedangkan faktor penghambatnya meliputi terbatasnya jumlah petugas, minimnya program pelatihan, keterbatasan fasilitas, serta kurangnya anggaran untuk mendukung pelayanan jamaah lansia dan disabilitas.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya efektif berupa keimanan, kesehatan, kesempatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada banyak pihak atas bantuan dan dorongan efektif secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulisan ini dapat penulis selesaikan dengan efektif. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Latip S.Sos., M.Si, Ph.D selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai sekaligus selaku Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan motivasi dan arahan untuk penulis sehingga penulisan ini dapat terselesaikan tepat waktu.
2. Ibu Dila Erlianti, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai yang senantiasa memberikan semangat dan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
3. Bapak Dr. Dede Mirza, SH., MH selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, sehingga penulisan ini dapat selesai tepat waktu.
4. Bapak Dr. Alfian, M.Ag selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Dumai beserta pegawai yang berkenan memberikan izin meneliti dan kemudahan memperoleh data dukung kepada penulis, sehingga penulisan ini dapat diselesaikan.
5. Bapak/Ibu Dosen, beserta Seluruh Staff STIA Lancang Kuning atas dedikasi, dukungan moral, dan ilmu pengetahuan yang sangat berarti

bagi penulis.

6. Kepada kedua orang tua tercinta, ayahanda Bahctiar dan ibunda Ucah Sumiyati, yang dengan penuh kasih sayang, ketulusan, serta doa yang tiada pernah putus telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi terbesar dalam hidup penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, dan dukungan yang tak ternilai selama ini baik dalam suka maupun duka. Tanpa kasih dan bimbingan dari Ayah dan Ibu, penulis tidak akan mampu mencapai titik ini. Setiap doa dan restu yang kalian panjatkan menjadi penerang langkah penulis dalam meraih cita-cita dan meniti perjalanan kehidupan ini.
7. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada adik-adik tercinta, Zacki Ahmad Al Buchori, Alvin Hanzami Mubarak, dan Muhammad Hisyam Arrozy, yang selalu menjadi sumber semangat, keceriaan, serta doa yang tulus, sehingga memberikan motivasi berharga bagi penulis untuk terus berusaha dan menyelesaikan karya ini.
8. Teruntuk sahabat-sahabatku terima kasih atas segala dukungan, semangat, serta kebersamaan yang telah diberikan. Kehadiran kalian menjadi tempat berbagi cerita dan keluh kesah, sekaligus sumber kekuatan yang membuat penulis mampu melewati berbagai kesulitan dengan lebih ringan.
9. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Semester VIII C dan pihak-pihak yang memberikan bantuan dan kontribusi kepada penulis dimanapun mereka berada semoga Allah SWT mempermudah langkah mereka untuk terus mengamalkan ilmu yang bermanfaat.
10. Saya, Rifqi Pasha Zidani, ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada diri saya sendiri karena telah berusaha bertanggung jawab dalam menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih atas kesabaran, ketekunan, dan usaha yang terus-menerus dilakukan meskipun penuh tantangan. Terima kasih juga untuk tidak mudah menyerah, tetap bertahan, serta mampu menikmati setiap proses yang

dijalani hingga karya ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan ini, mengingat penulis masih dalam tahap belajar. Semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, terutama bagi penulis sendiri dan bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal ibadah dan mendapat keridhaan dari Allah SWT.

Dumai, 28 Agustus 2025

Penulis

RIFQI PASHA ZIDANI
NIM: 2110090811146

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN

LEMBARAN PERNYATAAN KEBENARAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISIiv

DAFTAR TABEL.....vi

DAFTAR BAGANvii

DAFTAR GAMBARviii

DAFTAR LAMPIRAN.....ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Perumusan Masalah 23

C. Tujuan Penelitian..... 24

D. Manfaat Penelitian 24

BAB II TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori 25

B. Operasional Variabel Penelitian 36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 42

B. Lokasi Penelitian 43

C. Informan..... 43

D. Jenis Data dan Sumber data..... 45

F. Analisis Data 49

BAB IV GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA DUMAI

A. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Dumai	52
B. Tugas Pokok Dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Dumai	56
C. Keadaan dan Komposisi Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Dumai.	64

BAB V IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA DUMAI

A. Identitas Informan.....	71
B. Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai.....	74
C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada kantor Kementerian Agama Kota Dumai	140

BAB VI KESIMPULAN

A. Kesimpulan.....	144
B. Saran.....	145

DAFTAR PUSTAKA 147

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Jumlah Jama'ah Haji Yang Berangkat di Kota Dumai.....	10
Tabel I. 2 Ketersediaan Sumber Daya Penunjang Pelayanan Haji.....	13
Tabel I. 3 Indikator Pelatihan SDM Penyelenggara Ibadah Haji.....	17
Tabel III. 1 Informan Penelitian Kantor Kementerian Agama Dumai.....	42
Tabel IV. 1 Keadaan dan komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis kelamin.....	62
Tabel IV. 2 Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	63
Tabel IV. 3 Keadaan dan komposisi Pegawai Berdasarkan Masa Kerja...	64
Tabel IV. 4 Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan.....	65
Tabel IV. 5 Sarana dan Prasarana Kantor Kementerian Agama Dumai...	66
Tabel V. 1 Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel V. 2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	70
Tabel V. 3 Identitas Informan Berdasarkan Umur.....	70

DAFTAR BAGAN

Bagan I. 1 Mekanisme Proses Penyelenggaraan Ibadah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai.....	12
Bagan II. 1 Kerangka Berfikir Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai....	34
Bagan IV. 1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Dumai.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Model George Edward III.....	33
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor 105/SK/63201/XII/2024 tanggal 13 Desember 2024 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning.
2. Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian pada Kantor Kementerian Agama Dumai Nomor: 1571/Kk.04.06/1/HM.00/08/2025
3. Dokumentasi Penelitian
4. Verbatim Wawancara
5. Daftar Konsultasi Bimbingan Mahasiswa
6. Hasil Cek Turnitin

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji adalah rukun islam ke lima setelah syahadat, shalat, zakat, dan puasa yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang islam yang memenuhi syarat istitaah, baik secara finansial, fisik maupun mental dan merupakan ibadah yang hanya wajib dilakukan sekali seumur hidup. Ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi suatu waktu yang dikenal sebagai musim haji (Bulan Dzulhijjah). Hal ini berbeda dengan ibadah umrah yang bisa dilaksanakan sewaktu – sewaktu.

Pemerintah Indonesia, melalui Kementerian Agama, memiliki mandat untuk melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh secara efektif dan efisien. Dalam UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji ditegaskan bahwa negara bertanggung jawab memberikan perlindungan, pembinaan, dan pelayanan kepada jamaah. Penyelenggaraan ini melibatkan proses panjang yang meliputi pendaftaran, bimbingan manasik, akomodasi, transportasi, konsumsi, hingga pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, implementasi kebijakan tersebut harus dilakukan dengan perencanaan yang matang dan pengawasan yang berkelanjutan.

Pelaksanaan haji telah menjadi salah satu bentuk pertemuan spiritual terbesar di dunia. Setiap tahun, jutaan umat Islam dari berbagai negara datang ke Arab Saudi untuk menunaikan ibadah tersebut. Hal ini tentunya menuntut adanya sistem penyelenggaraan yang sangat kompleks, melibatkan berbagai aspek seperti transportasi, akomodasi, kesehatan, hingga keamanan jemaah. Oleh sebab itu, negara-negara pengirim jemaah termasuk Indonesia, memiliki tanggung jawab besar dalam menyiapkan warganya agar dapat melaksanakan ibadah ini dengan aman, nyaman, dan sesuai syariat.

Sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki tantangan tersendiri dalam hal penyelenggaraan haji dan umrah. Berdasarkan data Kementerian Agama RI, kuota jemaah haji Indonesia setiap tahunnya mencapai lebih dari 200.000 orang, belum termasuk jutaan umat Islam yang berangkat umrah di luar musim haji. Tingginya animo masyarakat Indonesia terhadap pelaksanaan ibadah ini menunjukkan bahwa ibadah haji tidak hanya menjadi kegiatan keagamaan semata, tetapi juga menjadi bagian dari identitas sosial dan spiritual masyarakat Indonesia.

Untuk menunjang pelaksanaan pemberangkatan dari tanah air dan pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi, pemerintah bahkan telah membuat berbagai macam kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pengurusan jemaah di daerah-daerah. Undang-Undang Nomor 08 Tahun

2019 bahkan mengatur secara tegas manajemen pelayanan dan administrasi pelaksanaan ibadah haji di tanah air.

Implementasi kebijakan tersebut tidak hanya dilakukan di tingkat pusat, tetapi juga sangat bergantung pada pelaksana teknis di daerah, yakni Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Kantor Kemenag Kota Dumai merupakan salah satu lembaga yang diberi wewenang untuk melaksanakan kebijakan ini dalam lingkup wilayahnya. Kota Dumai sendiri merupakan salah satu kota penting di Provinsi Riau yang memiliki jumlah calon jemaah haji dan umrah yang signifikan setiap tahunnya. Selain itu, sebagai kota pelabuhan dengan tingkat mobilitas penduduk yang tinggi, Kota Dumai menghadirkan tantangan tersendiri dalam manajemen pelayanan publik di bidang keagamaan.

Instansi Vertikal Kementerian Agama yang melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama di daerah dalam konteks penelitian ini adalah Kantor Kementerian Agama Kota Dumai.

Kantor Kementerian Agama Kota Dumai terdiri atas bidang–bidang antara lain :

1. Bidang Pendidikan Madrasah
2. Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam
3. Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah
4. Bidang Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah
5. Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat dan Wakaf

Dalam struktur organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menjadi salah satu bagian penting yang menangani urusan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di tingkat daerah. Bidang ini memiliki posisi strategis karena langsung bersentuhan dengan masyarakat luas, khususnya umat Islam yang akan menunaikan ibadah ke Tanah Suci.

Melalui bidang inilah berbagai kegiatan yang berkaitan dengan proses ibadah haji dan umrah dijalankan. Setiap tahapan pelaksanaan, mulai dari tahapan awal hingga pasca kepulangan jamaah, banyak bergantung pada kesiapan dan kinerja bidang ini. Oleh sebab itu, perannya tidak dapat dilepaskan dari keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan penyelenggaraan haji di Kota Dumai.

Secara faktual, Bidang Penyelenggaraan Haji berperan sebagai penghubung antara kebijakan pemerintah pusat dengan pelaksanaan teknis di daerah. Seluruh kebijakan Kementerian Agama Republik Indonesia terkait penyelenggaraan haji dan umrah diimplementasikan melalui koordinasi bidang ini, sehingga menjadikannya bagian penting dalam rantai kebijakan publik di sektor pelayanan keagamaan. Dalam praktiknya, bidang ini menghadapi berbagai tantangan, seperti peningkatan jumlah calon jemaah, keterbatasan sarana, perubahan kebijakan nasional, serta kendala komunikasi antar pemangku kepentingan. Meskipun demikian, bidang ini tetap menjadi garda terdepan pelayanan masyarakat, khususnya bagi warga Kota Dumai yang berharap proses administrasi dan

keberangkatan ibadah ke Tanah Suci berjalan dengan baik. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan perhatian pada bidang tersebut sebagai pusat implementasi kebijakan penyelenggaraan haji dan umrah di tingkat daerah.

Perkembangan sosial dan ekonomi masyarakat Indonesia berdampak signifikan terhadap meningkatnya minat umat Islam dalam menunaikan ibadah haji. Tidak hanya berasal dari kalangan perkotaan, masyarakat di berbagai daerah juga menunjukkan partisipasi yang semakin tinggi. Kemudahan akses informasi serta meningkatnya kemampuan finansial menjadi faktor utama yang mendorong keinginan umat Islam untuk beribadah ke Tanah Suci. Fenomena ini mendapat perhatian serius dari pemerintah, khususnya dalam menjamin kualitas pelayanan bagi calon jemaah. Berbagai kebijakan telah dirumuskan untuk mengatur aspek administratif, pelayanan, dan perlindungan jemaah. Namun demikian, keberhasilan kebijakan tersebut tidak hanya bergantung pada substansi regulasinya, tetapi juga pada efektivitas pelaksanaannya di lapangan.

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia masih menjadi perhatian publik karena dinilai belum optimal. Berbagai persoalan teknis dan administratif di lapangan sering menjadi sorotan masyarakat dan media, sehingga memunculkan kritik terhadap profesionalisme penyelenggara di bawah Kementerian Agama. Kondisi ini mendorong sebagian masyarakat untuk menginginkan sistem yang lebih transparan, efisien, dan terukur. Di sisi lain, minimnya sosialisasi kebijakan menyebabkan sebagian jemaah belum memahami sepenuhnya hak dan kewajibannya selama proses

pendaftaran, pembinaan, hingga keberangkatan. Kelemahan dalam sosialisasi ini kerap menimbulkan kesalahpahaman antara masyarakat dan penyelenggara layanan, yang pada akhirnya berdampak pada persepsi publik terhadap kualitas pelayanan haji.

Sebagai penyelenggara ibadah Haji, pemerintah bertanggung jawab untuk mengawasi dan melaksanakan perencanaan acara tersebut. Penyelenggara Haji memiliki tanggung jawab untuk merencanakan dan menyediakan segala sesuatu yang terkait dengan pelaksanaan ibadah haji sebagai berikut :

1. Penetapan BPIH
2. Pembinaan ibadah haji
3. Penyediaan akomodasi yang layak
4. Penyediaan transportasi
5. Penyediaan konsumsi
6. Pelayanan kesehatan
7. Pelayanan administrasi dan dokumen

Jemaah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji, yang meliputi :

1. Jemaah haji berhak mendapatkan pembinaan manasik haji, yang mencakup penyampaian materi-materi keagamaan dan teknis ibadah, baik sebelum keberangkatan di tanah air, selama proses perjalanan, maupun saat pelaksanaan ibadah di Arab Saudi.

2. Fasilitas pelayanan umum seperti akomodasi, konsumsi, transportasi, dan layanan kesehatan wajib diberikan kepada jemaah secara layak dan sesuai standar, sejak di tanah air, dalam perjalanan, hingga selama berada di Arab Saudi.
3. Setiap jemaah haji dijamin memperoleh perlindungan hukum dan keamanan, sebagai bentuk perlindungan atas haknya sebagai warga negara Indonesia yang sedang menunaikan ibadah ke luar negeri.
4. Penggunaan dokumen resmi seperti paspor haji dan surat-surat pendukung lainnya harus difasilitasi oleh penyelenggara, guna menjamin kelancaran administrasi keberangkatan dan pelaksanaan ibadah haji.
5. Penyediaan sarana transportasi yang nyaman serta tempat pemondokan yang layak baik selama masa pemberangkatan, saat berada di Tanah Suci, hingga kepulangan kembali ke Indonesia, menjadi bagian dari hak dasar jemaah yang wajib dipenuhi pemerintah.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, pemerintah terus berupaya menyempurnakan dan meningkatkan pelayanan dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji secara menyeluruh. Upaya tersebut dilakukan dengan menyesuaikan kebijakan pelayanan haji terhadap dinamika sosial budaya, kondisi ekonomi, situasi politik, serta aspirasi masyarakat yang terus berkembang. Tujuan utamanya adalah agar pelaksanaan haji tidak hanya memberikan manfaat secara

langsung kepada masyarakat, tetapi juga mencerminkan akuntabilitas publik sebagai bagian dari tata kelola pemerintahan yang baik.

Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, sebagai unit pelaksana teknis dari Kementerian Agama Republik Indonesia, turut mengambil peran penting dalam peningkatan kualitas pelayanan haji di tingkat daerah. Berbagai program prioritas telah ditetapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Dumai guna memastikan penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan secara transparan, efisien, dan akuntabel. Program-program tersebut diharapkan mampu menjawab kebutuhan jemaah sekaligus memperkuat sistem layanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dengan berbagai upaya tersebut, Kantor Kementerian Agama Kota Dumai terus berkomitmen meningkatkan mutu penyelenggaraan ibadah haji di wilayahnya. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kewajiban administratif, tetapi juga pada peningkatan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan jemaah. Komitmen ini menjadi cerminan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan keagamaan yang profesional, transparan, dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat.

Mengingat penyelenggaraan ibadah haji merupakan kegiatan yang bersifat massal, berlangsung secara rutin setiap tahun, serta menyangkut urusan publik dan manajemen skala besar, maka pemerintah pusat perlu

mendelegasikan sebagian kewenangan kepada instansi daerah. Dalam hal ini, Kementerian Agama Republik Indonesia memberikan mandat kepada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai untuk melaksanakan kebijakan penyelenggaraan haji di wilayahnya. Dengan kewenangan tersebut, Kantor Kementerian Agama Kota Dumai diharapkan mampu melaksanakan fungsi pelayanan haji secara optimal serta dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara terbuka kepada publik.

Penentuan kuota haji di Indonesia merupakan bagian penting dari kebijakan nasional dalam penyelenggaraan ibadah haji. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 20 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, kuota haji ditetapkan setiap tahun oleh Menteri Agama Republik Indonesia sebagai dasar pelaksanaan pemberangkatan jemaah. Ketentuan tersebut dijelaskan dalam pasal mengenai penetapan kuota haji yang menyebutkan bahwa “Menteri menetapkan Kuota Haji Reguler. Kuota Haji Reguler sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibagi menjadi Kuota Haji Provinsi.” Pembagian kuota haji antarprovinsi dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa aspek yang objektif dan proporsional. Sebagaimana tercantum dalam Pasal 3 ayat (3) PMA Nomor 20 Tahun 2021, disebutkan bahwa “Pembagian Kuota Haji Provinsi didasarkan pada pertimbangan: (a) proporsi jumlah penduduk muslim antar provinsi; dan/atau (b) proporsi jumlah daftar tunggu jemaah haji antar provinsi.”

Untuk menggambarkan perkembangan dan dinamika penyelenggaraan ibadah haji di tingkat daerah, salah satu indikator penting yang dapat dianalisis adalah jumlah jemaah haji setiap tahunnya. Data ini memberikan gambaran mengenai tingkat partisipasi masyarakat dalam menunaikan ibadah haji serta menjadi acuan dalam merencanakan dan mengelola layanan yang lebih efektif dan efisien. Berdasarkan data dari Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, jumlah jemaah haji mengalami fluktuasi setiap tahunnya yang dipengaruhi oleh kuota nasional, kondisi kesehatan global, serta kebijakan pemerintah Arab Saudi. Informasi lebih rinci mengenai jumlah jemaah haji asal Kota Dumai selama beberapa tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel I. 1
Jumlah Jamaah Haji Yang Berangkat Di Kota Dumai

No	Tahun	Kuota	Berangkat	Batal Berangkat
1	2022	87	86	1
2	2023	156	156	0
3	2024	248	248	0
Jumlah		491	490	1

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kota Dumai (2025)

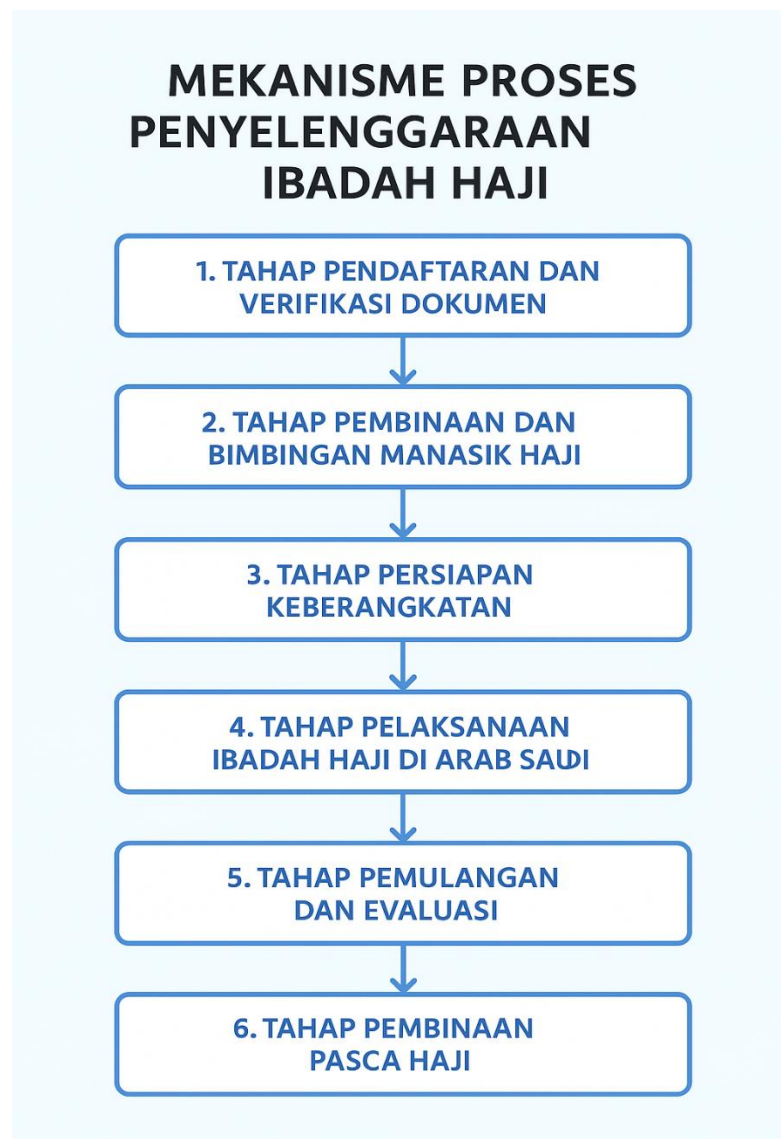
Berdasarkan Tabel I.1 di atas, dapat dijelaskan bahwa jumlah jemaah haji asal Kota Dumai menunjukkan peningkatan signifikan dalam kurun waktu tiga tahun terakhir. Pada tahun 2022, jumlah kuota jemaah haji

yang diberikan sebanyak 87 orang, dengan realisasi keberangkatan sebanyak 86 orang dan 1 orang batal berangkat. Kemudian pada tahun 2023, kuota meningkat menjadi 156 orang dan seluruhnya berhasil diberangkatkan tanpa ada pembatalan. Tren ini terus berlanjut pada tahun 2024 dengan kuota tertinggi dalam tiga tahun terakhir, yaitu 248 orang, yang juga seluruhnya berangkat tanpa kendala. Secara keseluruhan, dalam periode 2022 hingga 2024, total kuota jemaah haji yang diberikan kepada Kota Dumai adalah 491 orang, dengan jumlah yang berhasil diberangkatkan sebanyak 490 orang dan hanya 1 orang yang batal. Data ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Kota Dumai secara umum telah berjalan dengan baik dan efektif, serta adanya peningkatan kapasitas pelayanan dari tahun ke tahun.

Untuk memperjelas tahapan dan alur kerja dalam pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan ibadah haji di tingkat daerah, khususnya pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, maka mekanisme prosesnya dapat digambarkan dalam bentuk bagan. Bagan ini menunjukkan hubungan yang sistematis antar setiap tahap mulai dari proses pendaftaran calon jemaah hingga pembinaan pasca haji. Setiap tahapan memiliki peran dan fungsi tersendiri yang saling berkaitan dan membentuk satu sistem pelayanan yang terpadu. Melalui bagan tersebut, dapat dilihat bagaimana Kantor Kementerian Agama Kota Dumai melaksanakan tugasnya sesuai dengan kebijakan nasional, dengan tetap menyesuaikan kondisi, kebutuhan, serta sumber daya yang ada di wilayahnya.

Bagan alur mekanisme penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai dapat dilihat sebagai berikut:

Bagan I. 1
Mekanisme Proses Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Kantor
Kementerian Agama Kota Dumai



Sumber : Kantor Kementerian Agama Kota Dumai (2025)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, disebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah

haji bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus dapat difasilitasi melalui ibadah haji khusus. Penyelenggaraan ibadah haji khusus ini memiliki karakteristik pengelolaan dan pembiayaan yang bersifat khusus, berbeda dengan haji reguler, dan hanya dapat dilaksanakan oleh penyelenggara ibadah haji khusus yang telah mendapatkan izin resmi dari Menteri Agama. Sebagaimana diatur dalam Pasal 38 undang-undang tersebut, penyelenggara ibadah haji khusus wajib memenuhi beberapa persyaratan, antara lain:

1. terdaftar sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah
2. memiliki kemampuan teknis dan finansial dalam menyelenggarakan ibadah haji khusus, serta
3. memiliki komitmen kuat untuk meningkatkan kualitas layanan ibadah haji. Ketentuan ini menunjukkan bahwa pemerintah menetapkan standar yang ketat dan selektif dalam memberikan izin, guna menjamin bahwa pelaksanaan ibadah haji khusus tetap berkualitas, aman, dan sesuai dengan prinsip akuntabilitas pelayanan publik.

Selain itu dalam pasal 2 UU No 8 tahun 2019 disebutkan bahwa penyelenggaraan Ibadah Haji berasaskan:

1. syariat;
2. amanah;
3. keadilan;
4. kemaslahatan;

5. kemanfaatan;
6. keselamatan;
7. keamanan;
8. profesionalitas;
9. transparansi;
10. akuntabilitas.

dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji ditegaskan bahwa ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima dan menjadi kewajiban bagi setiap umat Islam yang memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Kemampuan tersebut mencakup aspek fisik, mental, spiritual, sosial, maupun finansial. Ibadah haji ini diwajibkan hanya satu kali seumur hidup bagi mereka yang memenuhi syarat istitha'ah atau kemampuan tersebut.

Pelaksanaan ibadah haji di Indonesia tidak terlepas dari peran penting Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) yang bertanggung jawab dalam memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah. Dasar hukum mengenai pembentukan dan keanggotaan PPIH diatur dalam Pasal 45 Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler. Dalam pasal tersebut ditegaskan bahwa "Menteri membentuk PPIH." Selanjutnya, pada ayat (2) dijelaskan bahwa "PPIH sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas unsur: (a) kementerian/lembaga terkait; dan (b) masyarakat." Adapun yang dimaksud dengan unsur masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b

meliputi: (a) organisasi kemasyarakatan Islam; (b) lembaga pendidikan Islam; dan/atau (c) tenaga profesional. Selain itu, pada ayat (4) disebutkan bahwa “pembentukan PPIH sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Direktur Jenderal atas nama Menteri.”

Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa struktur PPIH tidak hanya terdiri dari unsur aparatur pemerintah, tetapi juga melibatkan partisipasi aktif masyarakat yang memiliki kompetensi dan dedikasi dalam bidang pelayanan haji. Pelibatan unsur masyarakat ini bertujuan untuk memperkuat sinergi antara pemerintah dan lembaga sosial-keagamaan dalam memastikan pelaksanaan ibadah haji berjalan dengan profesional, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, keberadaan PPIH menjadi representasi kolaboratif antara Kementerian Agama, lembaga pemerintah lainnya, serta masyarakat dalam mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji yang efektif dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan bagi jemaah.

Selain aspek regulasi dan jumlah jemaah, keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji juga sangat ditentukan oleh ketersediaan sumber daya pendukung yang mencakup tenaga teknis, sarana penunjang, serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Ketersediaan sumber daya ini menjadi indikator penting dalam mengukur kesiapan instansi pelaksana, khususnya Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada jemaah haji. Untuk mengetahui sejauh mana pemenuhan kebutuhan ideal sumber daya

tersebut, dapat dilihat pada tabel berikut yang menyajikan perbandingan antara jumlah kebutuhan ideal dan realisasi yang ada di lapangan.

Tabel I. 2
Ketersediaan Sumber Daya Penunjang Pelayanan Haji

No	Komponen Sumber Daya	Kebutuhan Ideal	Realisasi
1	Staff Teknis PHU	6	3
2	Komputer Siskohat	1	1

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kota Dumai (2025)

Berdasarkan Tabel I.2 di atas, dapat dijelaskan bahwa masih terdapat kesenjangan yang cukup signifikan antara kebutuhan ideal dan realisasi sumber daya dalam pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai. Komponen sumber daya yang pertama, yaitu Staff Teknis PHU, menunjukkan adanya kebutuhan ideal sebanyak 6 orang, namun yang terealisasi hanya 3 orang. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar beban kerja teknis terkait pelayanan haji harus ditanggung oleh jumlah personel yang sangat terbatas, yang tentunya dapat berdampak pada efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada jemaah. Kekurangan tenaga teknis ini juga berisiko menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan administrasi, lemahnya koordinasi lapangan, dan rendahnya kualitas pendampingan terhadap

calon jemaah haji, baik dalam tahap persiapan maupun saat pelaksanaan di lapangan.

Selanjutnya, pada komponen Komputer Siskohat, yaitu sistem komputerisasi haji terpadu yang digunakan untuk pengelolaan data jemaah dan proses administrasi lainnya, kebutuhan ideal sebanyak 1 unit telah sepenuhnya terealisasi. Hal ini menunjukkan bahwa dalam aspek sarana teknologi, Kementerian Agama Kota Dumai telah memenuhi standar minimal yang dibutuhkan untuk mendukung operasional administrasi haji secara digital. Namun demikian, ketersediaan perangkat teknologi saja tidak cukup apabila tidak diimbangi dengan jumlah dan kemampuan personel yang memadai untuk mengoperasikannya secara optimal.

Secara keseluruhan, data pada Tabel I.2 mengindikasikan bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Dumai masih perlu melakukan perbaikan dan penguatan kapasitas kelembagaan, terutama pada aspek sumber daya manusia, baik dari segi jumlah tenaga teknis maupun peningkatan kompetensinya. Upaya untuk menutup kesenjangan antara kebutuhan ideal dan realisasi tersebut harus menjadi prioritas, agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan optimal, profesional, serta memenuhi harapan masyarakat sebagai pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel.

Selain itu juga, hal ini diperkuat oleh salah satu informan yang merupakan staff pada Seksi Penyelenggaraan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, yang menyatakan bahwa :

“saat ini hanya terdapat dua orang staff yang bertanggung jawab menangani seluruh urusan administratif dan teknis penyelenggaraan haji. Dalam situasi normal saja beban kerja sudah cukup besar, apalagi ketika memasuki masa pemberangkatan haji yang menuntut pelayanan intensif dan cepat. Jumlah yang terbatas ini dinilai kurang ideal dan berpotensi menghambat kelancaran operasional, terutama dalam hal ketepatan waktu dan ketelitian kerja.”

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa keterbatasan jumlah staf pada Seksi Penyelenggaraan Haji berpotensi besar menimbulkan hambatan dalam pelaksanaan tugas, khususnya pada masa-masa krusial seperti musim pemberangkatan haji. Minimnya jumlah petugas tidak hanya meningkatkan beban kerja individu, tetapi juga dapat berdampak pada kualitas pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian administrasi, serta akurasi dalam pelaksanaan teknis. Oleh karena itu, pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia yang memadai menjadi aspek penting dalam menjamin keberlangsungan pelayanan publik yang efisien dan profesional.

Selain terbatasnya jumlah petugas ibadah haji pada Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga menjadi faktor penting yang tidak dapat diabaikan. Jumlah petugas yang sedikit tentu menambah beban kerja, namun tanpa adanya

pelatihan dan pembinaan yang berkesinambungan, kualitas pelayanan haji juga akan sulit mencapai standar yang diharapkan. Apalagi tuntutan penyelenggaraan ibadah haji terus berkembang, baik dari sisi administrasi, penggunaan teknologi informasi, maupun pelayanan langsung kepada jamaah di lapangan.

Idealnya, petugas Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) memiliki kompetensi administrasi, bimbingan manasik, pelayanan jemaah khusus, koordinasi lintas instansi, dan adaptasi kebijakan. Dengan pelatihan yang berkelanjutan, pelayanan haji diharapkan semakin profesional dan sesuai kebutuhan jemaah. Kondisi ideal dan aktual di Kota Dumai dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel I.3

Indikator Pelatihan SDM Penyelenggara Ibadah Haji

No	Indikator Layanan Jama'ah	Bentuk Pelatihan	Kondisi ideal	Kondisi Aktual (2022-2024)	Dampak
1	Administrasi Dokumen Haji	Pelatihan Siskohat & Administrasi Digital	Dokumen cepat, akurat, sesuai jadwal	Sudah baik, staf mampu mengoperasikan Siskohat	Layanan administrasi relatif lancar
2	Pembinaan Manasik Haji	Pelatihan Metode Bimbingan Manasik	Staf mampu memberi materi standar Kemenag	Sudah baik, bimbingan berjalan sesuai prosedur	Jamaah mendapat bimbingan yang cukup
3	Pelayanan Jamaah Lansia & Disabilitas	Pelatihan Pelayanan Khusus & Pendampingan Medis	Staf siap mendampingi jamaah lansia/disabilitas	Masih kurang, pelatihan belum rutin & fasilitas terbatas	Jamaah lansia/disabilitas berisiko tidak mendapat pelayanan maksimal
4	Koordinasi Lintas Instansi (Imigrasi, Kesehatan, Maskapai)	Pelatihan Manajemen Lintas Sektor	Koordinasi lancar dan efisien	Sudah baik, koordinasi berjalan efektif	Layanan lintas instansi cukup optimal
5	Adaptasi Kebijakan Baru	Pelatihan Regulasi & SOP Haji	Staf cepat memahami aturan baru	Sudah baik, staf mampu menyesuaikan regulasi	Layanan tetap sesuai aturan terbaru

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kota Dumai 2025

Dari Tabel 1.3 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar aspek pelayanan haji di Kota Dumai sudah berjalan cukup baik. Administrasi dokumen, pembinaan manasik, koordinasi lintas instansi, serta adaptasi terhadap kebijakan baru pada dasarnya telah sesuai dengan kondisi ideal, sehingga pelayanan kepada jamaah berlangsung relatif lancar. Hal ini menunjukkan bahwa petugas Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) memiliki kompetensi dasar yang memadai untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan haji.

Namun demikian, pada aspek pelayanan jamaah lansia dan disabilitas masih terdapat kelemahan yang cukup signifikan. Kondisi ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya pelatihan khusus yang belum rutin dilaksanakan, fasilitas pendukung yang masih terbatas, serta minimnya alokasi anggaran untuk program pengembangan SDM dan pengadaan sarana pelayanan bagi jamaah berkebutuhan khusus. Keterbatasan anggaran membuat program pelatihan tidak menjadi prioritas, sehingga petugas belum sepenuhnya siap memberikan pendampingan yang sesuai. Akibatnya, jamaah lansia maupun penyandang disabilitas berisiko tidak memperoleh pelayanan maksimal, meskipun secara umum kualitas layanan haji di Kota Dumai sudah tergolong baik.

Penyelenggaraan ibadah haji memiliki tujuan utama untuk memberikan pembinaan, pelayanan, serta perlindungan optimal kepada jemaah, sehingga mereka dapat menjalankan ibadah sesuai dengan tuntunan syariat Islam. Namun, pencapaian tujuan ideal tersebut kerap

mengalami berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Setiap tahunnya, penyelenggaraan ibadah haji masih menghadapi permasalahan yang berulang, seperti rendahnya pemahaman jemaah terhadap tata cara pelaksanaan ibadah haji, kurangnya kenyamanan dalam pelayanan, fasilitas transportasi, akomodasi, hingga penyediaan konsumsi. Selain itu, keterbatasan kemampuan petugas dalam melayani serta sistem administrasi haji dan umrah yang belum tertata dengan baik turut menjadi hambatan. Seluruh persoalan ini berdampak pada kesulitan jemaah dalam melaksanakan ibadah secara sempurna sesuai dengan kaidah fikih. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang serius dan berkelanjutan untuk mengatasi permasalahan tersebut, agar tujuan ideal dari penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dapat terwujud secara maksimal.

Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih mendalam untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Kota Dumai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan kebijakan tersebut di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, serta memberikan rekomendasi strategis yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan haji. Melalui penelitian ini, diharapkan diperoleh solusi yang komprehensif guna mengoptimalkan pelaksanaan kebijakan, sehingga penyelenggaraan ibadah haji dapat berlangsung secara lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan prinsip

pelayanan publik yang profesional serta berorientasi pada kepuasan jemaah.

Agar implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji dapat berjalan optimal, diperlukan sistem administrasi yang terstruktur dan efisien. Pengelolaan ibadah haji harus mengedepankan keterlibatan masyarakat, kesinambungan kebijakan, serta peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Kebijakan yang mengarah pada penguatan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah perlu menjadi fokus utama, agar penyelenggaraan ibadah dapat terlaksana secara khusyuk, tertib, dan sesuai tuntunan syariat. Di tengah tantangan era global, upaya ini juga bertujuan untuk memperkuat nilai-nilai keagamaan dan profesionalitas layanan publik di tingkat daerah.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata terhadap penyempurnaan kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Kota Dumai. Penelitian ini juga dimaksudkan untuk menjadi acuan dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan haji dan umroh di masa mendatang. Selain itu, melalui kajian ini diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pentingnya peran instansi pemerintah dalam menjamin pelayanan yang profesional, aman, dan sesuai syariat bagi para jemaah. Penelitian ini juga diharapkan mampu mendorong kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan stakeholder lainnya guna

mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji yang berkualitas dan berkeadilan di Kota Dumai.

Mengingat pentingnya peran strategis penyelenggaraan ibadah haji dan umroh dalam memenuhi kebutuhan keagamaan masyarakat serta sebagai bagian dari pelayanan publik yang bersifat nasional dan internasional, maka penelitian ini menjadi sangat relevan untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya bertujuan memberikan kontribusi terhadap perbaikan dalam pelaksanaan ibadah haji, tetapi juga memiliki nilai strategis dalam mendukung pengembangan kebijakan publik dan tata kelola administrasi pemerintahan di bidang keagamaan. Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis menetapkan judul penelitian ini yaitu **"Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai."**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat gejala masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Terbatasnya jumlah petugas penyelenggara Ibadah Haji pada Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji menjadi kendala dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan kepada jemaah.

2. Minimnya pelatihan dan peningkatan kapasitas SDM di lingkungan Seksi PHU yang mengakibatkan kurang optimalnya pemahaman dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah Haji di Kota Dumai oleh kementerian agama Kota Dumai.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pengimplementasian kebijakan penyelenggaraan ibadah haji Kota Dumai oleh kementerian agama Kota Dumai.

D. Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan masukan bagi pihak yang terkait, terutama Kementrian Agama Kota Dumai dalam Penyelenggaraan ibadah Haji
2. Sebagai bahan pengembangan pemahaman tentang ilmu administrasi
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti yang akan datang dengan bahan pendekatan yang sama

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori

Konsep teori dalam penelitian ini merupakan acuan uraian yang sistematis tentang teori-teori yang diterapkan dalam penelitian menurut pendapat pakar atau penulis dan buku, hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti. Oleh karena itu penelitian akan menjelaskan beberapa teori yang digunakan sebagai acuan dalam mengkaji penelitian.

Secara umum istilah implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna.

Menurut Nurdin Usman (2002), implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Menurut Mulyadi (2016) Tindakan yang diambil untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam suatu keputusan disebut implementasi. Tujuan sasaran dari ini adalah untuk mengubah pilihan-pilihan tersebut, menetapkan rutinitas operasional dan bekerja menuju modifikasi besar atau

kecil yang telah ditentukan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya untuk memahami apa yang seharusnya terjadi setelah program dijalankan.

Winarno (2007), berpandangan bahwa implementasi adalah krusial bagi administrasi publik dan kebijakan publik. Implementasi merupakan tahap kebijakan antara pembentukan program dan konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang di pengaruhi nya.

Tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan yang memudahkan tujuan kebijakan bisa di realisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah. Tindakan tersebut mencakupi usaha usaha untuk mengubah keoutusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan uasha-usaha untuk mecapai perubahan-perubahan besar kevil yang di tetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan. (Sawir 2021)

Menurut Iskandar (2017), Kebijakan dapat di definisikan sebagai kumpulan rencana, program, tindakan, keputusan, serta sikap yang mencerminkan pilihan untuk bertindak atau tidak bertindak, yang dilakukan oleh berbagai pihak atau aktor. Kebijakan ini menjadi salah satu tahapan penting dalam upaya menyelesaikan permasalahan yang muncul. Dalam konteks organisasi, penetapan kebijakan memiliki peran strategis dalam mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Jumria (2021) Kebijakan merupakan bentuk tanggapan terhadap suatu peristiwa, baik untuk menciptakan keselarasan di antara pihak-pihak yang sedang mengalami konflik, maupun untuk memberikan dorongan berupa insentif terhadap tindakan kolektif dari pihak-pihak yang sebelumnya diperlakukan secara tidak adil dalam upaya bersama tersebut. Oleh karena itu, kebijakan dapat dipahami sebagai suatu langkah untuk meraih tujuan tertentu sekaligus sebagai alat penyelesaian masalah dengan memanfaatkan berbagai instrumen tertentu dalam jangka waktu tertentu. Umumnya, kebijakan bersifat fundamental karena hanya menetapkan garis besar pedoman sebagai dasar bertindak dalam mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Kebijakan bisa berasal dari individu maupun kelompok, dan terdiri dari berbagai program, aktivitas, atau tindakan yang diarahkan pada pencapaian tujuan tertentu. Selanjutnya, kebijakan tersebut dijalankan oleh para pemangku kepentingan (stakeholders) sebagai bagian dari upaya menyelesaikan suatu masalah yang dihadapi.

Selain itu juga proses kebijakan dapat dipahami sebagai sebuah sistem yang terdiri dari tiga komponen utama, yaitu masukan (input), proses, dan keluaran (output). Masukan dalam kebijakan biasanya berupa isu-isu kebijakan atau agenda yang menjadi perhatian pemerintah. Sementara itu, tahap proses mencakup kegiatan perumusan atau penyusunan kebijakan serta implementasinya. Baik isu maupun perumusan kebijakan merupakan bagian dari dinamika politik yang melibatkan aktor-

aktor elit politik dan/atau kelompok-kelompok kepentingan. Adapun hasil akhir dari proses ini, yakni output, berupa kinerja kebijakan yang dihasilkan.(Wahyudi,2016)

Menurut Tresiana & Duadji, (2017) kebijakan merupakan bentuk keinginan pemerintah dalam mencapai tujuan bersama. Mereka memberikan contoh bahwa kebijakan dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, mulai dari upaya menciptakan masyarakat yang adil hingga usaha memberantas korupsi secara menyeluruh.

Pendapat ini didukung oleh pemikiran dari Abdal (2015) yang menggambarkan kebijakan sebagai hasil keputusan yang memiliki ciri keteraturan dan keberlanjutan, baik dari sisi pembuat kebijakan maupun pihak yang menjadi sasaran kebijakan tersebut.

Desrinelti et al. (2021), kebijakan adalah kumpulan keputusan, rencana program, perilaku, sikap, dan aktivitas yang diambil oleh aktor (pihak terkait) dalam upaya untuk mengatasi masalah. Komponen penting dalam mencapai tujuan suatu organisasi adalah kebijakan. Dua komponen membentuk kebijakan:

- a. Kebijakan adalah cara untuk merespons peristiwa guna menyatukan para pemangku kepentingan dan menciptakan insentif bagi tindakan mereka yang diperlakukan secara tidak rasional dalam kerja kolaboratif;
- b. Kebijakan adalah praktik sosial. Menurut iskandar (2012) dalam

(Desrinelti et al.,2021), kebijakan bukanlah isu tunggal atau terpisah. Oleh karena itu, kebijakan adalah sesuatu yang dibuat oleh pemerintah, atau pembuat kebijakan, sebagai cara untuk merumuskan kebijakan berdasarkan kejadian sosial. Peristiwa-peristiwa ini adalah hasil dari kehidupan masyarakat, yang bukan hal asing.

Menurut pernyataan tersebut, kebijakan adalah usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan cara untuk menyelesaikan masalah dalam jangka waktu tertentu dan dengan sumber daya yang spesifik. Sebuah kebijakan sangat penting. Ini disebabkan oleh fakta bahwa kebijakan dapat bertindak sebagai panduan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara bersama-sama.

Kebijakan publik merupakan keputusan politik yang dibuat oleh negara untuk merealisasikan tujuan negara dan mengantar masyarakat menuju masa yang dicita-citakan (Nugroho, 2018). Sebagai dimensi pokok dalam administrasi publik, kebijakan publik berfungsi seperti otak dalam tubuh manusia, menggambarkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Mulyadi, 2016)

Menurut Merilee S. Grindle dalam (sehati et.al, 2022) menegaskan bahwa proses pencapaian hasil—yaitu, apakah tujuan yang diinginkan tercapai atau tidak—adalah indikator yang baik tentang seberapa baik kebijakan publik dilaksanakan. yang terlihat dari dua elemen yang tercantum di bawah ini:

1. Dari prosedur, dengan menanyakan apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan apa yang telah diputuskan (dirancang) dengan melihat aktivitasnya.
2. Apakah tujuan kebijakan telah tercapai? Dua kriteria diperiksa untuk mengukur dimensi ini:
 - a. Pengaruh atau dampak pada masyarakat baik di tingkat individu maupun kelompok.
 - b. Tingkat perubahan dan penerimaan kelompok sasaran terhadap perubahan yang terjadi.

Berdasarkan definisi di atas, bahwa keberhasilan implementasi kebijakan publik tidak hanya diukur dari kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan, tetapi juga dari sejauh mana kebijakan tersebut memberikan dampak nyata bagi masyarakat. Evaluasi implementasi perlu mencakup pengamatan terhadap proses pelaksanaan serta analisis terhadap hasil atau outcome yang dicapai, baik dalam bentuk perubahan perilaku, peningkatan kesejahteraan, maupun penerimaan dari kelompok sasaran terhadap kebijakan tersebut. Dengan demikian, keberhasilan suatu kebijakan publik sangat ditentukan oleh kualitas implementasinya dalam konteks nyata di lapangan.

Menurut Syamsir (2019) Implementasi kebijakan merupakan tahapan pelaksanaan dari berbagai program dan kebijakan, yang berfungsi sebagai penerjemahan dari rencana-rencana yang telah disusun ke dalam tindakan nyata di lapangan.

Menurut Ripley dan Franklin dalam Prameswari Devi (2021) Implementasi kebijakan dipahami sebagai segala sesuatu yang berlangsung setelah disahkannya suatu undang-undang yang menetapkan wewenang terhadap program, kebijakan, manfaat, atau bentuk hasil nyata lainnya. Istilah implementasi merujuk pada serangkaian aktivitas yang dilakukan setelah adanya pernyataan tujuan program dan hasil yang ingin dicapai oleh pihak-pihak dalam pemerintahan.

Pada dasarnya, implementasi kebijakan merupakan langkah untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam pelaksanaan kebijakan publik, terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan, yaitu dengan menerapkannya secara langsung melalui program-program konkret, atau melalui perumusan kebijakan turunan sebagai bagian dari kebijakan utama tersebut. Hal ini juga berlaku bagi kebijakan publik yang dirancang untuk mengatur kehidupan bersama serta mencapai tujuan kolektif yang telah disepakati oleh masyarakat atau pemerintah. (Sufriadi, 2024)

Selain itu, implementasi kebijakan juga bisa dipandang sebagai suatu proses yang menghubungkan antara kebijakan yang sudah dirumuskan dengan hasil yang diinginkan, dengan mempertimbangkan berbagai faktor, seperti komunikasi antar lembaga, sumber daya, dan komitmen para pelaksana kebijakan (Sabatier & Weible, 2020). Sabatier dan Weible (2020) menekankan pentingnya pemahaman tentang konteks

sosial dan politik dalam proses implementasi kebijakan agar kebijakan yang diterapkan dapat berjalan efektif.

Menurut Edi (2021), implementasi kebijakan yang baik harus mencakup tiga aspek utama, yaitu:

1. kesesuaian antara kebijakan yang telah dirancang dan kemampuan pelaksana untuk mengeksekusinya,
2. komunikasi yang jelas antara para pelaksana kebijakan, dan
3. keterlibatan serta dukungan dari berbagai pihak yang berkepentingan.

Edi (2021) menyatakan bahwa keberhasilan implementasi sangat bergantung pada koordinasi yang baik dan sumber daya yang memadai untuk mendukung pelaksanaan kebijakan.

Dalam konteks implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji, pelaksanaan kebijakan menjadi aspek penting yang harus dijalankan oleh pemerintah. Penyelenggaraan tersebut mencerminkan fungsi pelayanan sipil (civil service) dan pelayanan publik (public service). Penyelenggaraan ini dilakukan secara terstruktur, mencakup peran pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Selain itu, implementasi kebijakan juga difokuskan pada pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat sebagai bagian dari upaya peningkatan kesejahteraan. Tingkat kepatuhan lembaga sangat dipengaruhi oleh kapasitas birokrasi dalam menjalankan kebijakan sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Kebijakan yang telah

dirumuskan dengan tujuan yang jelas kemudian diimplementasikan, sehingga menghasilkan output kebijakan yang memberikan dampak langsung bagi masyarakat penerima. Setelah pelaksanaan, dilakukan evaluasi sebagai dasar untuk merumuskan arah kebijakan di masa mendatang, yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih optimal di waktu yang akan datang. (Syamsir 2018)

Menurut Pramono, (2020) Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka terdapat dua pilihan langkah yang ada yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program program atau melalui formulasi kebijakan derivate atau turunan dari kebijakan tersebut. Terdapat beberapa teori dari beberapa ahli mengenai implementasi kebijakan. Salah satunya yaitu teori George C. Edward.

Dalam pandangan Edwards III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni: (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain.

a. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok

sasaran (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

b. Sumber daya

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial. sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

c. Disposisi

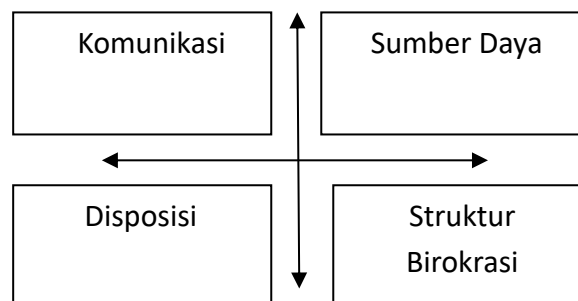
Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementor. apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.

d. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang (standard operating procedures atau SOP). SOP

menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Gambar II.1
Model George Edward III

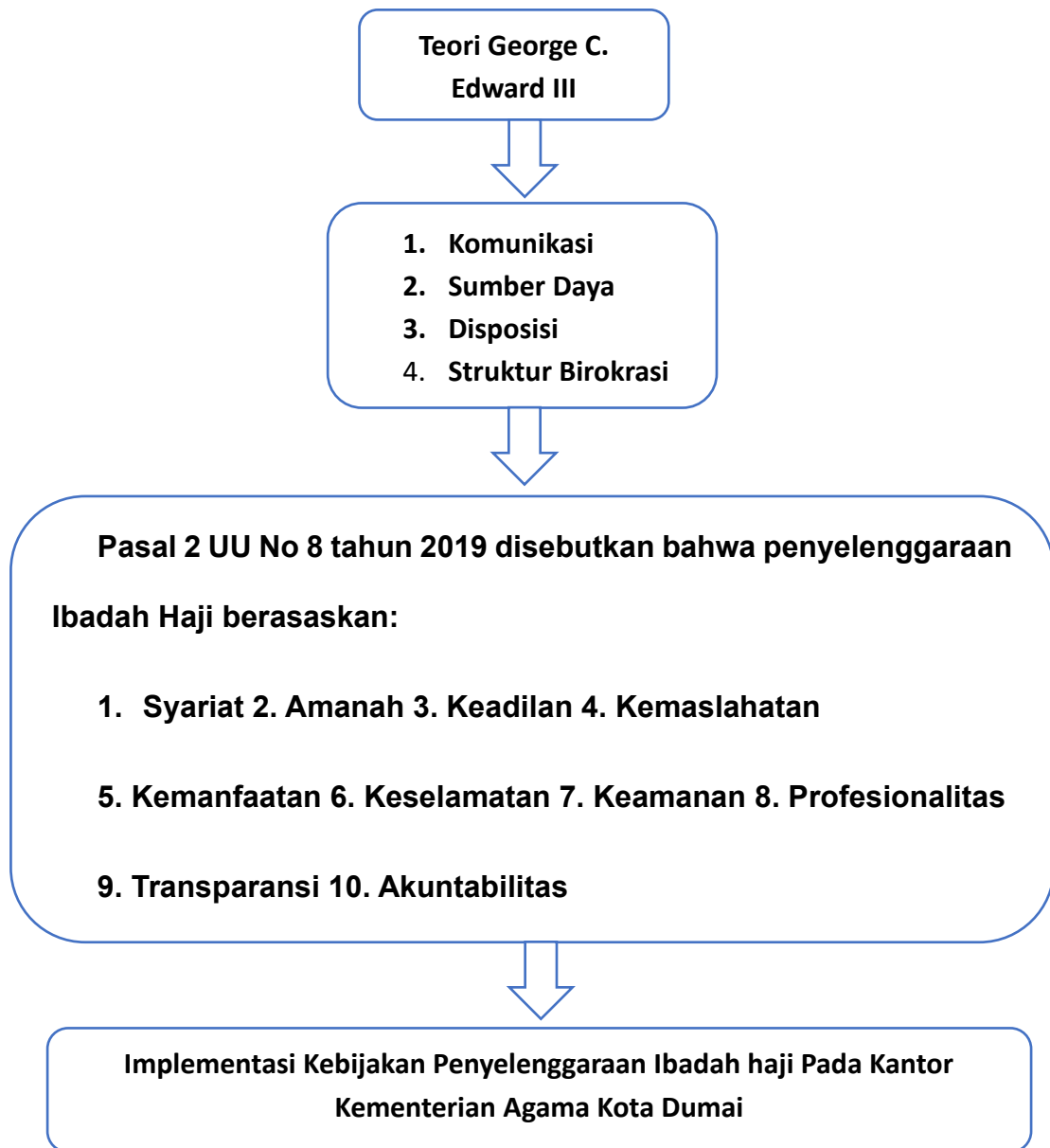


Sumber : Pramono (2020)

Haji secara bahasa berasal dari bahasa Arab حَجَّ – حَجًّا yang kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi haji (Kh. Adib Bisri dalam Iseu Susilawati 2016)

Haji secara bahasa berarti berkunjung, mendatangi, atau melakukan ziarah. Sedangkan secara istilah, haji adalah perjalanan menuju Baitullah (Ka'bah) untuk melaksanakan sejumlah ibadah tertentu seperti wukuf, thawaf, sa'i, dan amalan-amalan lainnya yang dilakukan dalam waktu yang telah ditentukan, sebagai bentuk ketaatan terhadap panggilan Allah SWT serta dengan harapan memperoleh ridha-Nya.(Edi Mulyono 2013)

Bagan Il. 1
Kerangka Berfikir Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah
Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai



B. Operasional Variabel Penelitian

Berdasarkan beberapa konsep dan teori yang telah di kemukakan di atas, untuk melihat implementasi kebijakan pada Kementrian Agama Kota Dumai penulis mengemukakan teori George C. Edward. Dalam pandangan

Edwards III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni: (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi. Adapun konsep – konsep penelitian yang di operasionalkan adalah sebagai berikut :

a. Implementasi

Implementasi kebijakan adalah tahap penerapan dari suatu kebijakan yang telah dirumuskan oleh pemerintah agar dapat dijalankan di tingkat daerah atau lapangan. Dalam konteks Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, implementasi kebijakan berkaitan langsung dengan pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan ibadah haji. Tujuan utama dari implementasi ini adalah untuk memastikan bahwa setiap proses, mulai dari pendaftaran hingga pemberangkatan jamaah, dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan memberikan kemudahan serta kepastian kepada masyarakat.

b. Kebijakan Publik

Kebijakan publik dalam penyelenggaraan haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan keagamaan yang optimal. Kebijakan ini tidak hanya berorientasi pada aspek administratif, tetapi juga menyentuh aspek pelayanan, perlindungan, dan pembinaan jamaah. Pemerintah pusat telah menetapkan berbagai peraturan dan pedoman teknis yang menjadi dasar pelaksanaan kebijakan di daerah. Kantor Kemenag di tingkat kota memiliki

peran penting dalam memastikan bahwa semua instruksi dan pedoman tersebut diterapkan dengan baik.

c. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan publik dalam konteks ini melibatkan berbagai elemen penting seperti perencanaan teknis, kesiapan sumber daya manusia, pemanfaatan sistem informasi haji, koordinasi lintas instansi, serta pengawasan terhadap pelaksanaan program. Pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan haji dan umroh menuntut sistem kerja yang efektif dan kolaboratif, mengingat besarnya tanggung jawab dan tingginya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Untuk menilai sejauh mana kebijakan tersebut telah diimplementasikan secara efektif, maka penelitian ini menggunakan pendekatan dari George C. Edwards III yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi. Keempat variabel ini menjadi dasar untuk mengukur kualitas implementasi kebijakan di lapangan.

Berikut ini adalah uraian dari masing-masing variabel:

a. Komunikasi

Komunikasi dalam implementasi kebijakan merujuk pada sejauh mana kebijakan dapat dipahami dan disampaikan dengan baik dari pembuat kebijakan ke pelaksana serta kepada masyarakat. Komunikasi yang baik

akan mencegah terjadinya kesalahpahaman dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan. Dalam konteks ini, komunikasi meliputi sosialisasi kebijakan kepada jamaah, kejelasan informasi teknis kepada petugas, serta efektivitas koordinasi antara kantor Kementerian Agama dengan instansi terkait.

Sub-Indikator nya sebagai berikut :

1. Terdapat alur komunikasi yang lancar antara Kementerian Agama pusat dengan Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, serta dari pelaksana daerah kepada masyarakat calon jemaah.
2. Terdapat sosialisasi kebijakan penyelenggaraan haji dan umroh yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Dumai kepada calon jemaah secara langsung maupun melalui media informasi.
3. Terdapat kejelasan informasi mengenai prosedur ibadah haji dan umroh, termasuk syarat administrasi, teknis pelaksanaan, dan hak serta kewajiban jemaah, yang diterima dengan baik oleh masyarakat.

b. Sumber Daya

Sumber daya meliputi semua elemen yang dibutuhkan untuk melaksanakan kebijakan, seperti sumber daya manusia yang kompeten, dana operasional yang mencukupi, serta fasilitas penunjang seperti sistem teknologi informasi dan ruang pelayanan. Tanpa sumber daya yang

memadai, kebijakan yang baik pun tidak akan dapat dijalankan secara optimal.

Sub-Indikator nya sebagai berikut :

1. Terdapat jumlah petugas yang memadai dan kompeten dalam melayani proses administrasi dan teknis haji dan umroh.
2. Terdapat fasilitas pelayanan publik yang mendukung, seperti ruang layanan, peralatan, dan sistem informasi yang berfungsi baik.
3. Terdapat pelatihan dan peningkatan kapasitas bagi petugas haji dan umroh yang dilakukan secara berkala.

c. Disposisi (Sikap Pelaksana)

Disposisi mengacu pada sikap, kemauan, dan komitmen pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya. Pelaksana yang memiliki pemahaman, semangat, dan dedikasi tinggi akan menjalankan kebijakan dengan lebih baik. Di Kantor Kemenag Kota Dumai, hal ini dapat dilihat dari bagaimana petugas memberikan layanan kepada jamaah, menyikapi keluhan, dan menyelesaikan masalah secara cepat dan tepat.

Sub-Indikator nya sebagai berikut :

1. Terdapat kesungguhan dan komitmen dari petugas dalam menjalankan tugas pelayanan haji sesuai aturan yang berlaku.
2. Terdapat sikap ramah, responsif, dan komunikatif dari pelaksana dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan calon jemaah.

3. Terdapat pemahaman yang baik dari pelaksana terhadap tujuan kebijakan dan nilai-nilai pelayanan keagamaan.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi mencakup sistem dan prosedur kerja yang mendukung pelaksanaan kebijakan. Struktur yang jelas, sederhana, dan efisien akan mempercepat proses layanan. Sebaliknya, birokrasi yang rumit dan tumpang tindih akan menghambat pelaksanaan kebijakan dan menurunkan kepuasan masyarakat. Dalam hal ini, struktur organisasi di bidang penyelenggaraan haji dan umroh serta mekanisme koordinasi antar bagian menjadi perhatian utama.

Sub-Indikator nya sebagai berikut :

1. Terdapat kejelasan tugas dan wewenang antar bagian yang menangani penyelenggaraan haji dan umroh di Kemenag Kota Dumai.
2. Terdapat sistem koordinasi antar seksi/bagian dan lembaga pendukung lainnya seperti Dinas Kesehatan, Imigrasi, dan instansi terkait.
3. Terdapat prosedur kerja dan standar pelayanan yang disusun dan diterapkan dalam pelaksanaan kebijakan haji

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian metode sangat penting dalam penelitian ilmiah, karena metode adalah cara untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, tujuan utama dari penelitian adalah mengungkapkan masalah yang ada, sehingga langkah-langkah yang diambil harus relevan dengan masalah yang telah dirumuskan.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Tamaulina (2024), metode penelitian kualitatif adalah pendekatan untuk menyelidiki dan memahami makna yang terkait dengan individu atau kelompok dalam konteks masalah sosial atau manusia.

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta mengenai implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji, khususnya dalam konteks pelaksanaan tugas dan fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Dumai sebagai instansi pelaksana kebijakan di tingkat daerah. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana kebijakan nasional terkait haji dan umroh diterapkan di Kota Dumai, serta bagaimana Kantor Kemenag melaksanakan tanggung jawabnya dalam memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada calon jemaah. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui hambatan-hambatan yang muncul dalam implementasi kebijakan tersebut dan upaya yang dilakukan untuk

mengatasinya, sehingga pelayanan haji dan umroh dapat berjalan lebih efektif dan sesuai harapan masyarakat.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai yang berlokasi di Jalan Tuanku Tambusai, Bagan Besar, Kecamatan Bukit Kapur, Kota Dumai. Penulis memilih lokasi ini karena merupakan lembaga yang memiliki tugas dan tanggung jawab langsung dalam melaksanakan kebijakan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di tingkat daerah. Kantor Kementerian Agama Kota Dumai memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan, pembinaan, serta perlindungan kepada calon jemaah haji dan umroh sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. Dengan posisi strategis tersebut, Kantor Kemenag Kota Dumai menjadi objek yang relevan untuk dikaji dalam memahami implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji secara menyeluruh.

C. Informan

Informan adalah individu yang memberikan penjelasan secara rinci dan komprehensif mengenai subjek yang diteliti, yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Menurut (Sugiyono, 2017), informan atau narasumber merupakan seseorang yang memiliki informasi ataupun data yang banyak terkait masalah yang ada dan dengan objek yang diteliti sehingga akan diminta informasi mengenai objek penelitian tersebut. Peneliti kualitatif sebagai human instrumen berfungsi menetapkan fokus

penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Rani Rahim et.al 2021)

Untuk menentukan informan penulis menggunakan teknik *purposive sampling* (Tamaulina, 2024), mengatakan bahwa teknik *purposive Sampling*, peneliti menggunakan kriteria tertentu untuk menentukan sampel yang dianggap relevan dengan maksud penelitian. Adapun informan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel III. 1

Informan Penelitian Pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai	1
2	Kasubag	1
3	Kepala seksi PHU	1
4	Staff PHU	2
5	Jama'ah Haji	3
Jumlah		8

Sumber Data : Kementerian Agama Kota Dumai (2025)

Adapun alasan penulis memilih Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, Kasubag TU, dan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) sebagai informan dalam penelitian ini adalah karena mereka merupakan pihak yang memiliki posisi strategis dalam pengambilan keputusan dan pengawasan pelaksanaan kebijakan haji dan umroh di tingkat daerah. Sementara itu, staff Seksi PHU dipilih karena mereka

merupakan pelaksana langsung kegiatan teknis yang berhubungan dengan pelayanan administrasi dan teknis terhadap jemaah. Sedangkan jemaah haji dijadikan informan karena mereka merupakan penerima layanan langsung, sehingga dapat memberikan pandangan objektif terkait kualitas pelayanan dan sejauh mana kebijakan telah diimplementasikan dengan baik. Jumlah total informan dalam penelitian ini sebanyak 9 orang, yang terdiri dari berbagai unsur pelaksana dan penerima manfaat kebijakan.

D. Jenis Data dan Sumber data

Dalam penelitian ini jenis dan sumber data yang dibutuhkan terdiri dari yaitu:

A. Jenis

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk nonangka, seperti kalimat-kalimat, foto atau rekaman suara dan gambar.

B. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber utama dari penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, yaitu informan yang terlibat langsung dalam implementasi kebijakan pengelolaan madrasah diniyah. Teknik pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung di lapangan. Data ini berfungsi untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai persepsi, sikap, serta pengalaman para informan terhadap kebijakan yang diterapkan.

Menurut Sugiyono (2019), data primer diperoleh dari subjek penelitian yang menjadi sumber informasi langsung. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih otentik dan sesuai dengan konteks yang sedang diteliti yaitu :

- a. Komunikasi
- b. Sumber Daya
- c. Disposisi
- d. Struktur Birokrasi

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber yang tidak secara langsung terlibat dalam implementasi kebijakan, namun tetap relevan dan berguna untuk memberikan dukungan informasi dan gambaran umum terhadap objek yang diteliti. Data ini dapat berasal dari dokumen resmi, laporan internal instansi, arsip kebijakan, publikasi

pemerintah, serta literatur yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Indonesia.

Dalam konteks penelitian ini, data sekunder yang digunakan bertujuan untuk memperkuat pemahaman mengenai kerangka kebijakan nasional, prosedur operasional, serta konteks lokal pelaksanaan kebijakan haji di Kota Dumai. Beberapa sumber data sekunder yang digunakan antara lain:

- A. Sejarah singkat kantor Kementerian Agama Kota Dumai
- B. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Dumai
- C. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Dumai
- D. Tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama Kota Dumai
- E. Keadaan jumlah pegawai Kementerian Agama Kota Dumai

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data yang dilakukan sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2008) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Unsur yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan jika penelitian terkait dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan jika responden yang diamati tidak terlalu

besar. Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi participant observation (observasi berperan serta) dan non participant observation, selanjutnya dari segi instrumentasi yang digunakan, maka observasi dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur dan tidak terstruktur,

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data di mana peserta atau responden yang terinformasi dan ahli dalam subjek penelitian ditanyai secara langsung. Sebuah wawancara, menurut Hardani MSi et al. (2020) Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan yang dibuat oleh seseorang mengenai kejadian yang telah terjadi dalam situasi sosial yang relevan dengan fokus penelitian, sebagai sumber informasi yang penting untuk penelitian kualitatif menurut Yusuf (2019) dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

F. Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2020) analisis data merupakan proses sistematis dalam mencari, mengolah, dan menyusun data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini melibatkan pengorganisasian data ke dalam kategori-kategori tertentu, pemecahan data menjadi unit-unit yang lebih kecil, serta melakukan sintesis untuk menemukan pola dan hubungan yang bermakna. Selain itu, analisis data juga mencakup pemilihan informasi yang paling relevan dan signifikan untuk dipelajari lebih lanjut. Hasil akhir dari analisis ini adalah penyusunan kesimpulan yang tidak hanya memberikan pemahaman mendalam bagi peneliti sendiri tetapi juga dapat digunakan oleh pihak lain sebagai dasar dalam pengambilan keputusan atau pengembangan penelitian selanjutnya.

Menurut Sugiyono (2023) terdapat 3 langkah untuk menganalisis data yaitu:

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan

polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan berupa bentuk bagan, hubungan antar kategori dan sebagainya. Penyajian data pada kualitatif sering menggunakan bentuk teks naratif, bagan atau sejenisnya.

C. Penarikan Kesimpulan

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan

bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

BAB IV

GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA DUMAI

A. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Dumai

Kota Dumai awalnya merupakan Wilayah Kota Administratif dibawah wilayah Pemerintahan Kabupaten Bengkalis, yang terdiri dari tiga kecamatan yaitu Kecamatan Dumai Barat, Kecamatan Dumai Timur, Kecamatan Bukit Kapur.

Seiring dengan perkembangan Kota Dumai dan memperhatikan jumlah penduduk, luas wilayah, sosial dan budaya serta aspirasi yang berkembang di masyarakat. Maka pada tanggal 27 April 1999 status Kota Administratif Dumai berubah menjadi Kota Madya daerah tk II Dumai yang disahkan berdasarkan Undang-undang Nomor 16 tahun 1999 tentang pembentukan Kota Madya daerah tk II Dumai (lembaran Negara RI tahun 1999 No 50, tambahan lembaran RI Nomor 3829). Selanjutnya pada tahun 2000 sebutan Kota Madya Dumai dirubah menjadi Kota Dumai.

Sejalan dengan perubahan status Kota Administratif Dumai menjadi Kota Dumai dan sebagian dari institusi pemerintah daerah, maka dibentuklah Kantor Kementerian Agama (sebelumnya Kantor Depertemen Agama) Kota Dumai berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama RI nomor 30 tahun 2000 tanggal 12 September 2000. Pada tahap pertama Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai dijabat oleh Drs. H. Bakri selama 6 bulan yang saat itu juga menjabat sebagai Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkalis. Selanjutnya dari tahun 2000

sampai sekarang sudah 5 orang yang menjabat sebagai Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai yaitu:

1. Drs. H. Bakri (2000-2001)
2. Drs. H. Zukifli (2001-2009)
3. Drs. H. Darawi, MA (2009 – 2017)
4. Drs. H. Syafwan (2017 - 2022)
5. Drs. Alfian, M. Ag (2022-Sekarang)

Kantor Kementerian Agama Kota Dumai sebagai salah satu unit pelaksana teknis daerah (eselon III) di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Secara umum kebijakan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Dumai dalam melaksanakan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsinya, baik yang bersifat administratif, keuangan dan organisasi mengacu pada Keputusan Menteri Agama Nomor No. 13 Tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal kementerian agama. Kantor Kementerian Agama Kota Dumai sebagai salah satu institusi pemerintah antara lain juga menyelenggarakan urusan pemerintahan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan negara yang Bersih dan Bebas

Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dan sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2015 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, berkewajiban untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas, fungsi dan peranannya dalam pengelolaan sumber daya dan sumber dana (anggaran) serta kewenangan yang ada yang dipercayakan kepada publik.

Kementerian Agama menjalankan peran dan tugas menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang agama untuk membantu Walikota Dumai dalam menyelenggarakan pemerintah daerah. Peran strategis Kementerian Agama dilaksanakan sesuai dengan arahan Kebijakan Strategis Daerah dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) periode 2015-2019.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) ini sebagai penjabaran dari berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Dumai berdasarkan RENSTRA Kementerian Agama RI yang di atur dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2015-2019. LAKIP disusun berdasarkan Peraturan presiden Nomor 29 Tahun 2015 Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan Peraturan menteri pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

Untuk mengetahui perkembangan dan harapan serta apa yang dihasilkan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, maka kami telah menentukan visi sesuai dengan tugas yang kami emban guna mengetahui apa yang dihasilkan jauh ke depan sehingga dapat memperbaiki diri serta terwujudnya apa yang diharapkan oleh masyarakat Kota Dumai dengan visi.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama Dumai mempunyai Visi Dan Misi. Adapun Visi dari Kementerian Agama Dumai sebagai berikut : Terwujudnya masyarakat kota dumai yang agamis, berbudaya melayu dan toleran dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Untuk mewujudkan visi perlu di tetapkan misi yang akan memaparkan rumusan umum mengenai upaya-upaya yang dilaksanakan Kementerian Agama Dumai sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas SDM yang beriman dan bertakwa serta berakhlakul karimah melalui pendidikan dan keagamaan yang terpadu dengan sistem pendidikan nasional.
- b. Meningkatkan pelayanan keagamaan, penghayatan dan pengamalan ajaran agama dalam keluarga dan masyarakat serta menjaga kerukunan hudup umat beragama yang toleran.
- c. Mewujudkan aparatur yang berkualitas, bersih, berwibawa dan profesional.

B. Tugas Pokok Dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kota

Dumai

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor Nomor No. 13 Tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal kementerian agama, kedudukan tugas pokok dan fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Dumai sebagai berikut :

a. Kedudukan

Kantor Kementerian Agama Kota Dumai sebagai salah satu unit pelaksana teknis daerah/eselon III yang berkedudukan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

b. Tugas Pokok

Kantor Kementerian Agama Kota Dumai mempunyai tugas pokok Kementerian Agama dalam wilayah kabupaten/kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Fungsi

Dalam melaksanakan tugasnya Kantor Kementerian Agama Kota Dumai menyelenggarakan fungsi yaitu :

- a. Perumusan visi, misi dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat;

- b. Pembinaan, pelayanan dan bimbingan di bidang bimbingan masyarakat Islam pelayanan haji dan umrah, pengembangan zakat dan wakaf, pendidikan agama dan keagamaan, pondok pesantren, pendidikan agama Islam pada masyarakat dan pemberdayaan masjid, urusan agama, pendidikan agama, bimbingan masyarakat Kristen, Katolik, Hindu, serta Budha sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelola administrasi dan informasi keagamaan;
- d. Pelayanan dan bimbingan di bidang kerukunan umat beragama;
- e. Pengkoordinasian, perencanaan, pengendalian dan pengawasan program;
- f. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kabupaten/ Kota

Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Dumai mengacu pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama terdiri dari : Sub Bag Tata Usaha, Seksi Pendidikan Islam, Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh, Seksi Bimbingan Masyarakat Islam, Penyelenggaraan Zakat Dan Wakaf, dan Penyelenggara Kristen. Struktur organisasi pada kantor Kementerian Agama Kota Dumai tersaji pada bagan berikut ini :

Bagan IV. 1
Struktur Organisasi kantor Kementerian Agama Kota Dumai



Sumber Data : Kantor Kementerian Agama Kota Dumai Tahun (2025)

Berdasarkan bagan IV. 1 dapat di jelaskan tugas dan fungsi dari struktur organisasi antor Kementerian Agama kota Dumai :

1. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai
 - a. melaksanakan koordinasi dengan pemerintah daerah setempat dalam membangun kehidupan beragama di Kota Dumai
 - b. melaksanakan koordinasi dengan instansi vertical untuk meningkatkan intern antar umat beragama
 - c. melaksanakan koordinasi dengan organisasi keagamaan lintas agama, untuk meningkatkan kerukukunan umat beragama Kota Dumai
 - d. melaksanakan koordinasi dengan pengelola pendidikan agama, untuk meningkatkan mutu pendidikan agama dan keagamaan Kota Dumai
 - e. melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait untuk meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji

- f. memberikan arahan dan bimbingan kepada satuan kerja untuk meningkatkan etos kerja dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

2. Sub Bagian Tata Usaha

- a. Melakukan perencanaan dibidang kepegawaian, keuangan dan inventaris kekayaan Negara, organisasi dan tata laksana, hukum dan hubungan masyarakat, kerukunan umat beragama, administrasi perkantoran dan kerumah tanggaan.
- b. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi dibidang kepegawaian, keuangan dan inventaris kekayaan Negara, organisasi dan tata laksana, hukum dan hubungan masyarakat, kerukunan umat beragama, administrasi perkantoran dan kerumah tanggaan.
- c. Melakukan evaluasi dibidang kepegawaian, keuangan dan inventaris kekayaan Negara, organisasi dan tata laksana, hukum dan hubungan masyarakat, kerukunan umat beragama, administrasi perkantoran dan kerumah tanggaan.
- d. Menyiapkan bahan kebijakan Kankemenag Kota Dumai yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi Ka. Sub. Bagian Tata Usaha.
- e. Memberikan laporan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai tentang pelaksanaan tugasnya.

- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai.

3. Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh

- a. Memberikan arahan, pembinaan dan bimbingan terhadap Ka. KUA se Kota Dumai.
- b. Mengkoordinir dan mengarahkan pelaksanaan tugas kepenghuluan, pembinaan keluarga sakinah, pangan halal, pembinaan ibadah sosial dan mitra umat.
- c. Mengkoordinir dan mengarahkan kegiatan pelayanan pembinaan jama'ah calon haji.
- d. Mengkoordinir pembuatan dokumen perjalanan haji.
- e. Melaksanakan pembinaan kelompok bimbingan haji dan pasca haji.
- f. Mengawasi pelaksanaan tugas urusan agama islam dan penyelenggara haji.
- g. Mengawasi dan memberikan bimbingan teknis PPN penghulu.
- h. Menyelesaikan tugas-tugas yang terkait dengan lintas sektoral yang situnjuk atasan.
- i. Memimpin rapat-rapat internal seksi.
- j. Melaksanakan pengawasan terhadap penggunaan dana PNBK.
- k. Mengajukan usul dan saran kepada pimpinan.
- l. Melaksanakan tugas-tugas yang diserakkan oleh atasan.
- m. Menyusun program dan laporan tahunan.

n. Dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Kepala.

4. Seksi Pendidikan Islam

- a. Mengkoordinir dan mengarahkan pelaksanaan kegiatan seksi Pendidikan Islam
- b. Membuat perencanaan dalam pengembangan pendidikan Madrasah dan GPAI sekolah umum dilingkungan seksi Pendis
- c. Mengawasi pelaksanaan tugas pegawai seksi Pendis
- d. Melaksanakan tugas-tugas seksi Pendis yang berkenaan dengan intansi terkait dan lintas sektoral
- e. Menyiapkan bahan kebijakan yang terkait dengan tugas pokok seksi Pendis
- f. Melakukan pengusulan dan pengawasan terhadap madrasah penerima bantuan
- g. Memberikan bimbingan terhadap Ka. Madrasah Negeri dan Swasta di lingkungan Kankemenag Kota Dumai
- h. Mengevaluasi dan menindaklanjuti hasil UAN/UAS Madrasah
- i. Memberikan laporan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai tentang pelaksanaan tugas seksi Pendidikan Islam
- j. Menyusun program kerja seksi Pendidikan Islam
- k. Mempertimbangkan dan merekomendasikan pada Ka. Kankemenag tentang promosi jabatan fungsional
- l. Membina, membimbing dan mengarahkan Kepala Madrasah dalam meningkatkan tingkat kelulusan siswa

- m. Menyusun perencanaan tenaga kependidikan
 - n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan
5. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
- a. Melakukan pelayanan dalam bimbingan pada Pendidikan Diniyah, Pendidikan Salafiyah, Pendidikan Al-Qur'an dan MTQ
 - b. Kerjasama kelembagaan dan pengembangan Potensi, Pondok Pesantren dan pelayanan Pondok Pesantren pada Masyarakat
 - c. Pelayanan Penyuluh Lembaga Dakwah Siaran dan Tamaddun, Publikasi Dakwah dan Hari Besar Islam
 - d. Pelayanan pengembangan pendidikan agama islam pada masyarakat dan pemberdaya masjid
6. Penyelenggara Zakat Dan Wakaf
- a. Memimpin pelaksanaan tugas penyelenggaraan Zakat dan Wakaf
 - b. Menetapkan sasaran kegiatan Zakat dan Wakaf
 - c. Menyusun dan menjadwalkan rencana kegiatan Zakat dan Wakaf
 - d. Membagi tugas dan menentukan penanggungjawabnya
 - e. Mengerakkan dan mengarahkan pelaksanaan kegiatan Zakat dan wakaf
 - f. Memantau pelaksanaan tugas pegawai Zakat dan Wakaf
 - g. Menyiapkan bahan rumusan kebijakan penyelenggara Zawa
 - h. Mengadakan rapat dan koordinasi dengan pegawai Zakat
 - i. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja yang terkait

- j. Menanggapi dan memecahkan masalah yang muncul
 - k. Mengadakan konsultasi dengan atasan setiap waktu diperlukan
 - l. Menyiapkan konsep program kerja Kankemenag Kota Dumai pada Penyelenggara Zakat dan Wakaf
 - m. Mengevaluasi prestasi kerja pegawai Zakat dan Wakaf
 - n. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan
 - o. Membuat laporan tahunan
 - p. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan
7. Penyelenggara kristen
- a. Menerima, mempelajari dan meneruskan surat masuk dan surat keluar dari atasan
 - b. Menghimpun dan mengolah data sekolah SD, SMP, SMA/SMK, Perguruan Tinggi Swasta dan Yayasan Gereja di Kota Dumai
 - c. Menghimpun dan mengolah Guru PAK / Honorer diseluruh tingkat SD/SMA/SMK serta PTS
 - d. Menghimpun dan mengolah data Organisasi gereja, BKGD, PGPI, PGI, GMKI dan Panti Asuhan yang ada di Kota Dumai
 - e. Menghimpun Pimpinan / Majelis Gereja, Tokoh Agama, tokoh Masyarakat dalam pelaksanaan pembinaan/ penyuluhan umat kristen di Kota Dumai
 - f. Mengadakan koordinasi atau pertemuan para pimpinan Gereja/tokoh masyarakat Kristen yang ada di Kota Dumai

- g. Mengkoordinir pelaksanaan ibadah bersama yang berkaitan dengan hari besar keagamaan umat beragama lainnya
- h. Memfungsikan Organisasi Gereja dan lembaga keagamaan dalam pembinaan kerukunan hidup umat beragama
- i. Mengevaluasi prestasi kerja aparat Fungsional dilembaga pendidikan agama yang ada disekolah umum Kota Dumai
- j. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Ka. Kankemenag Kota Dumai

C. Keadaan dan Komposisi Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Dumai.

Untuk menjalankan kegiatan organisasi nya, Kementerian Agama Dumai memiliki pegawai atau sumber daya manusia (SDM) dalam menjalankan tugas pokok.

1. Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam Organisasi di butuhkan pegawai yang mampu berkerja sama dengan baik antara laki-laki dan perempuan. Pada kantor Kementerian Agama Kota Dumai, pegawai laki laki dan perempuan saling bekerja sama untuk mencapai tujuan untuk di harapkan masing-masing pegawai memiliki skill dan keahlian sesuai tuntutan kerja. Jumlah tenaga kerja menurut jenis kelamin pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai dapat di lihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV. 1
Keadaan Dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Klasifikasi Pegawai		Jumlah	Persentase (%)
		PNS	Honorer		
1	Laki- laki	20	11	31	70
2	Perempuan	14	6	20	30
Jumlah		34	17	51	100

Sumber : Kementerian Agama Kota Dumai (2025)

Berdasarkan tabel IV. 1 di atas, dapat dilihat pegawai Kantor Kementerian Agama Dumai berjumlah 51 orang. Jumlah pegawai berjenis kelamin laki-laki lebih banyak daripada pegawai perempuan, yaitu sebanyak 31 orang (70%) pegawai laki-laki dan 20 orang (30%) pegawai perempuan.

2. Keadaan Dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat pendidikan

Organisasi menurut pegawai dengan kualifikasi pendidikan tertentu untuk meningkatkan kualitas dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Pada Kantor Kementerian Agama Dumai memerlukan pegawai yang berkualitas pendidikan tertentu. Keadaan komposisi pegawai berdasarkan tingkat pendidikan di Kantor Kementerian Agama Dumai dapat dilihat pada tabel IV.2 berikut ini:

Tabel IV. 2
Keadaan Dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jenis Kelamin		Jumlah Pegawai
		Laki-laki	Perempuan	
1	Sarjana Strata 2 (S.2)	4		4
2	Sarjana Strata 1 (S.1)	13	18	31
3	Diploma III (D.3)		2	2
4	Diploma II (D.2)	1		1
5	SLTA	13		13
	Jumlah	31	20	51

Sumber : Kementerian Agama Kota Dumai (2025)

Berdasarkan tabel IV. 2 diatas dapat dijelaskan bahwa Komposisi pegawai menurut tingkat pendidikan SLTA berjumlah 13 orang, D2 Berjumlah 1 orang, D3 Berjumlah 2 orang, untuk pegawai yang tingkat pendidikan S1 berjumlah 31 orang, sedangkan komposisi pegawai pada tingkat pendidikan S2 berjumlah 4 Orang. Dapat dijelaskan kembali bahwa tingkat pendidikan pegawai pada Kantor Kementerian Agama Dumai masih terbilang baik hal itu dikarenakan tingkat pendidikannya didominasi tingkat pendidikan S1 dan S2 yang berjumlah lebih banyak dibandingkan dengan tingkat pendidikan SLTA.

3. Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Masa Kerja

Pengalaman kerja akan diperoleh dari sejumlah permasalahan yang sering dihadapi pegawai dalam bekerja. Semakin lama seseorang bekerja, akan semakin banyak pengalaman yang dilaluinya. Pengalaman kerja dibutuhkan untuk pengambilan kebijakan dalam organisasi. Menganai

keadaan dan komposisi pegawai berdasarkan masa kerja pada Kantor Kementerian Agama Dumai dapat dilihat pada tabel IV.3 berikut ini:

Tabel IV. 3
Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Masa Kerja Pegawai

No	Masa Kerja Pegawai	Jenis Kelamin		Jumlah
		laki-laki	Perempuan	
1	< 5 Tahun	9	4	13
2	6 Tahun s/d 10 Tahun	4	5	9
3	11 Tahun s/d 15 Tahun	7	6	13
4	16 Tahun s/d 20 Tahun	2	4	6
5	>21 Tahun	9	1	10
	Jumlah	31	20	51

Sumber : Kementerian Agama Kota Dumai (2025)

Berdasarkan tabel IV. 3 di atas dapat dijelaskan bahwa komposisi pegawai yang tingkat masa kerjanya cukup lama yaitu pegawai yang masa lebih dari 21 tahun berjumlah 10 orang, kemudian pegawai yang masa kerjanya 16 tahun s/d 20 tahun berjumlah 6 orang dan sedangkan 11 tahun s/d 15 tahun berjumlah 13 orang, kemudian 6 tahun s/d 10 tahun berjumlah 9 orang, dan yang paling sedikit masa kerja nyayaitu pada < 5 tahun yang berjumlah 13 orang. Disimpulkan kembali bahwa tingkat masa kerja pegawai pada Kantor Kementerian Agama Dumai masih terbilang berpengalaman dalam pelaksanaan standar pelayanan dalam organisasi.

4. Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Bidang Kerja Dan Pangkat/Golongan

Pegawai yang berada pada bidang kerja dan pangkat/golongan akan menentukan keberadaannya dalam suatu organisasi. Dengan adanya bidang kerja dan kepangkatan/golongan maka akan membantu bagi SDM untuk memahami dan melaksanakan berbagai beban dan tanggung jawab kerja, disamping itu terdapat kecendrungan latar belakang pendidikan akan memudahkan bagi SDM dalam memecahkan berbagai persoalan dan masalah yang dihadapi dalam penyelesaian pekerjaan, dengan demikian pangkat/golongan menjadi unsur penting bagi manajemen organisasi dalam menempatkan SDM.

Tabel IV. 4
Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Bidang Kerja dan Pangkat/Golongan

No	Golongan / kepangkatan	Jumlah Pegawai	Persentase (%)
1	IV A	7	13,72%
2	III D	10	19,60%
3	III C	7	13,72%
4	III B	1	1,97%
5	III A	3	5,90%
6	II C	3	5,90%
7	II B	2	3,92%
8	II A	1	1,97%
9	HONORER	17	33,33%
	Jumlah	51	100%

Sumber : Kementerian Agama Kota Dumai (2025)

Berdasarkan tabel IV. 4 diatas dapat dijelaskan bahwa komposisi pegawai menurut pangkat/golongan IVA berjumlah 7 orang. Untuk

pangkat/golongan IIID berjumlah 10 orang. Untuk pangkat/golongan IIIC Berjumlah 7 orang dan IIIB dan IIA berjumlah 1 orang. Jumlah untuk pangkat/golongan IIIA dan IIC berjumlah 3 orang. Dan pangkat/golongan IIB yang jumlahnya 2 orang.

5. Sarana dan Prasarana Kantor Kementerian Agama Kota Dumai

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama Dumai membutuhkan sarana dan prasarana kerja untuk mendukung kegiatan administrasi atau dalam mendukung kegiatan pelayanan terhadap masyarakat. Sarana dan prasarana kerja pada Kementerian Agama Dumai dapat dilihat ada tabel IV.5 berikut ini:

Tabel IV. 5

Sarana dan Prasarana Kantor Kementerian Agama Kota Dumai

No	Nama Barang	Jumlah	Kondisi		
			Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat
1	Bangunan Kantor	400 m3	2		
2	Ruang Rapat	2 Unit	2		
3	Mushollah	1 Unit	1		
4	Komputer	15 Unit	12	3	
5	Kursi	60 Unit	60		
6	Meja	60 Unit	60		
7	Halaman Parkir	1 Unit	1		
8	Toilet	5 Unit	5		
9	Ruang Tunggu Pelayanan	1 Unit	1		
10	Fittin Cabinet	11 Unit	11		
11	Kipas/AC	16 Unit	14	2	
12	Printer	18 Unit	18		
13	Telepon	1 Unit	1		
14	Kendaraan Roda 4 (Mobil)	3 Unit	3		

Sumber : Kementerian Agama Kota Dumai (2025)

Berdasarkan Tabel IV.5 diatas dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana kerja yang ada pada Kantor Kementerian Agama Dumai terdiri dari bangunan Kantor dan tempat kerja dalam kondisi baik, untuk

peralatan Kantor masih terdapatnya peralatan dalam kondisi kurang baik yaitu Kipas/AC dan komputer.

BAB V

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA DUMAI

A. Identitas Informan

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai yang merupakan instansi vertikal pemerintah pusat di daerah dan berperan langsung dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji kepada masyarakat. Maka dari itu, penulis terlebih dahulu memaparkan identitas informan penelitian yang berjudul Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, dengan jumlah informan sebanyak 8 orang yang terdiri dari unsur pejabat struktural, pelaksana teknis, serta jemaah haji sebagai penerima layanan.

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat, penulis melakukan wawancara secara mendalam kepada para informan berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia, dan tingkat pendidikan, sehingga informasi yang diberikan mampu menggambarkan secara jelas permasalahan yang terjadi dalam implementasi kebijakan. Data informan dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

1. Identitas Informan berdasarkan Jenis kelamin

Dalam penelitian yang penulis lakukan terhadap implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, penulis mengambil dari pejabat, staf pelaksana, dan jemaah haji. Para informan tersebut dipilih karena keterlibatannya

secara langsung dalam proses implementasi kebijakan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini penulis dapat memberikan perbedaan jenis kelamin yang akan menjadi informan penelitian. Jenis perbedaan kelamin informan dapat dilihat tabel dibawah ini:

Tabel V.1
Identitas Informan berdasarkan Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	laki-laki	5	62,50%
2	Perempuan	3	37,50%
Jumlah		8	100%

Sumber Data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui informan berdasarkan jenis kelamin berjumlah 8 orang, adapun jumlah informan laki-laki berjumlah 5 orang atau 62,50% dan informan perempuan berjumlah 3 orang atau 37,50`%.

2. Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan faktor yang bisa mempengaruhi informan saat memberikan jawaban kepada penulis, tingi pendidikan seorang informan maka semakin baik pula jawaban juga penjelasan yang diberikan kepada peneliti saat wawancara yang telah dilakukan. Untuk melihat lebih lanjut bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V. 2
Identitas Informan berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Informan	Persentase
1	Sarjana	6	66,67%
2	SMA	2	33,33%
Jumlah		8	100%

Sumber Data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2025

Dari penjelasan diatas bahwa informan dalam penelitian ini yang memiliki tingkat pendidikan Sarjana berjumlah 6 orang informan atau 66,67% dan tingkat pendidikan SMA berjumlah 2 orang informan atau 33,33%.

3. Identitas Informan Berdasarkan Umur

Kematangan seseorang dalam bertindak dan juga berfikir sangat mempengaruhi dalam mengambil suatu keputusan yang didasarkan oleh umur informan, akan lebih cenderung bekerja dan berpikir lebih matang serta juga bisa menstabilkan dalam mengontrol emosi dalam menghadapi berbagai masalah dalam suatu pekerjaannya. Untuk lebih jelas bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V. 3
Identitas Informan berdasarkan Umur

No	Umur	Informan	Persentase
1	41-50	2	33,33%
2	51-70	6	66,67%
Jumlah		8	100%

Sumber Data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa umur informan dalam penelitian ini yang berusia 41-50 tahun itu berjumlah 2 orang atau 33,33% selanjutnya pada umur 51-70 tahun berjumlah 6 orang atau 66,67%

B. Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai

Implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji merupakan proses strategis dan sistematis yang dilakukan oleh pemerintah, khususnya melalui Kementerian Agama, guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat muslim yang akan menunaikan rukun Islam kelima. Penyelenggaraan ibadah haji mencakup seluruh rangkaian pelayanan mulai dari pendaftaran, pembinaan, pelaksanaan manasik, pengurusan dokumen, pelayanan keberangkatan, pelaksanaan ibadah di Arab Saudi, hingga proses pemulangan jemaah haji kembali ke daerah masing-masing. Dalam konteks ini, Kantor Kementerian Agama Kota Dumai memegang peran vital sebagai pelaksana teknis kebijakan di tingkat daerah, yang bertugas memastikan seluruh mekanisme penyelenggaraan haji berjalan sesuai ketentuan, efektif, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Secara hukum, dasar pelaksanaan kebijakan ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang pada Pasal 2 menyebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji berasaskan:

- 1.Syariat, yaitu berlandaskan pada ajaran Islam agar pelaksanaan ibadah sesuai tuntunan agama;
- 2.Amanah, mencerminkan tanggung jawab negara dalam menyelenggarakan ibadah haji secara jujur dan dapat dipercaya;
- 3.Keadilan, menjamin perlakuan yang setara kepada seluruh calon jemaah tanpa diskriminasi;
- 4.Kemaslahatan, mengedepankan kemanfaatan dan kebaikan umat;
- 5.Kemanfaatan, memberikan nilai tambah dan efektivitas bagi jemaah haji;
- 6.Keselamatan, memastikan perlindungan dan keamanan fisik, psikologis, serta spiritual jemaah;
- 7.Keamanan, menjamin ketertiban dan pengamanan dalam seluruh rangkaian perjalanan haji;
- 8.Profesionalitas, petugas wajib bekerja secara kompeten, terlatih, dan berintegritas;
- 9.Transparansi, setiap proses dapat diakses secara terbuka oleh publik;
- 10.Akuntabilitas, seluruh kegiatan dapat diaudit, dievaluasi, dan dipertanggungjawabkan baik secara administrasi maupun moral.

Asas-asas ini menjadi pondasi moral, hukum, dan teknis dalam menjalankan kebijakan penyelenggaraan haji, yang harus diwujudkan

dalam setiap tahapan pelaksanaannya. Oleh karena itu, seluruh instansi yang terlibat, baik di pusat maupun daerah, wajib memahami dan mengimplementasikannya secara konsisten.

Dalam kerangka teoritis, penelitian ini menggunakan model Implementasi Kebijakan George C. Edward III, yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu:

1. Komunikasi, yang mencakup bagaimana kebijakan disosialisasikan kepada pelaksana dan masyarakat penerima layanan, serta kejelasan instruksi;
2. Sumber Daya, yang mencakup ketersediaan personel, anggaran, sarana dan prasarana, serta kapasitas teknis aparatur;
3. Disposisi atau Sikap Pelaksana, yaitu sejauh mana komitmen, motivasi, dan integritas pelaksana mendukung keberhasilan kebijakan;
4. Struktur Birokrasi, yang meliputi sistem kerja, SOP, alur koordinasi, dan tingkat efisiensi organisasi pelaksana.

Empat variabel tersebut akan dijadikan landasan dalam menganalisis bagaimana kebijakan penyelenggaraan ibadah haji diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, termasuk di dalamnya faktor pendukung dan penghambat implementasi yang ditemukan selama proses penelitian. Dengan memahami hubungan antara asas penyelenggaraan, kebijakan formal, dan dinamika pelaksanaan di lapangan, penelitian ini diharapkan

dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan ibadah haji di masa yang akan datang.

1. Implementasi kebijakan Penyelenggaraan Ibadah haji Dari aspek Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. Alfian, M. Ag selaku kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut :

“Bagaimana alur komunikasi antara Kementerian Agama pusat dan Kemenag Kota Dumai dalam pelaksanaan kebijakan haji? Apakah informasi disampaikan secara profesional dan terbuka? Alur komunikasi antara Kementerian Agama pusat dan Kemenag Kota Dumai berlangsung secara sistematis melalui surat resmi, aplikasi e-office, dan sistem Siskohat. Informasi yang diterima langsung kami tindak lanjuti dan teruskan ke Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta ke masyarakat, khususnya calon jamaah. Kami berupaya menyampaikan setiap kebijakan dengan jelas, terbuka, dan profesional, agar tidak terjadi kesalahpahaman di lapangan, sesuai dengan prinsip transparansi dan profesionalitas yang diatur dalam Pasal 2 UU No. 8 Tahun 2019.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Muhammad Yunus, S. HI selaku Kasubag Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana alur komunikasi antara Kementerian Agama pusat dan Kemenag Kota Dumai dalam pelaksanaan kebijakan haji? Apakah informasi disampaikan secara profesional dan terbuka? Komunikasi antara Kementerian Agama pusat dan Kemenag Kota Dumai dalam pelaksanaan kebijakan haji berlangsung secara formal dan terstruktur. Biasanya kami menerima arahan atau kebijakan melalui surat dinas, sistem e-office, maupun aplikasi Siskohat. Setelah itu, informasi tersebut kami distribusikan kepada unit terkait, terutama Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Sebagai bagian dari tata usaha, kami memastikan bahwa semua dokumen dan informasi yang masuk dicatat dan disampaikan tepat waktu, agar tidak ada keterlambatan dalam pelaksanaan teknis di lapangan. Dari sisi penyampaian ke masyarakat, kami ikut mendukung proses sosialisasi

dengan menyediakan sarana informasi dan dokumentasi. Prinsip keterbukaan dan profesionalitas selalu kami jaga, agar komunikasi berjalan lancar.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. H. Sudarmanto selaku Kepala Seksi Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana alur komunikasi antara Kementerian Agama pusat dan Kemenag Kota Dumai dalam pelaksanaan kebijakan haji? Apakah informasi disampaikan secara profesional dan terbuka? Alur komunikasi dari pusat ke daerah di Kementerian Agama ini umumnya melalui beberapa cara. Pertama, melalui surat resmi, baik surat fisik maupun surat elektronik yang kemudian kami cetak dan distribusikan. Kedua, untuk kegiatan haji, biasanya sering dilaksanakan rapat atau koordinasi melalui Zoom Meeting yang melibatkan seluruh kabupaten/kota dan para Kasi Haji. Setiap kegiatan yang berkaitan dengan persoalan haji dibahas di forum tersebut. Selain itu, kami juga sering diundang ke Kanwil di Pekanbaru untuk koordinasi teknis keberangkatan haji. Semua informasi kami terima dan sampaikan secara profesional serta terbuka.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Deslinawati, S. kom selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana alur komunikasi antara Kementerian Agama pusat dan Kemenag Kota Dumai dalam pelaksanaan kebijakan haji? Apakah informasi disampaikan secara profesional dan terbuka? Terkait penyampaian informasi dari Kemenag Pusat ke Kanwil Provinsi hingga ke Kemenag Kabupaten/Kota, alurnya sudah berjalan baik. Untuk penyampaian administrasi, semuanya terukur melalui aplikasi Silikon-D. Jika ada kebijakan baru dari Menteri Agama melalui Dirjen Haji, surat akan dikirim dari pusat ke provinsi, lalu ke kabupaten/kota, dan diteruskan kepada Kepala Seksi hingga staf pelaksana. Dengan sistem ini, proses komunikasi dan pelaksanaan tidak mengalami hambatan.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Yusriansyah, S. Pd selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana alur komunikasi antara Kementerian Agama pusat dan Kemenag Kota Dumai dalam pelaksanaan kebijakan haji? Alur komunikasi dari Kementerian Agama pusat ke Kemenag Kota Dumai berjalan sesuai prosedur. Informasi atau kebijakan biasanya turun melalui surat resmi dari pusat ke Kanwil Provinsi, kemudian diteruskan ke Kemenag Kota. Selain itu, ada juga penyampaian lewat aplikasi resmi dan rapat koordinasi, baik secara langsung maupun melalui zoom meeting. Setiap informasi yang diterima kemudian kami sampaikan kepada pimpinan, seksi terkait, dan jamaah melalui kegiatan sosialisasi atau manasik, agar pelaksanaannya jelas, profesional, dan terbuka.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Rohanah, S.Pd, Sd selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah Bapak/Ibu merasa mendapatkan informasi yang cukup dan jelas mengenai tata cara, jadwal, dan prosedur ibadah haji dari pihak Kemenag Kota Dumai? Alhamdulillah, saya merasa informasi dari Kemenag Kota Dumai sangat jelas. Sejak awal sudah dijelaskan langkah-langkahnya, mulai dari pendaftaran, pelunasan, sampai keberangkatan. Jadwal dan prosedur juga disampaikan saat manasik, jadi kami paham apa yang harus disiapkan.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Hj. Sukadi selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah Bapak/Ibu merasa mendapatkan informasi yang cukup dan jelas mengenai tata cara, jadwal, dan prosedur ibadah haji dari pihak Kemenag Kota Dumai? Menurut saya, penjelasan dari Kemenag cukup lengkap, apalagi saat manasik. Mereka memberi tahu jadwal keberangkatan, pembagian kloter, dan prosedur di Tanah Suci. Hanya saja, kadang

informasi baru muncul mendekati hari-H, jadi kami harus cepat menyesuaikan.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Desriyanti selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah Bapak/Ibu merasa mendapatkan informasi yang cukup dan jelas mengenai tata cara, jadwal, dan prosedur ibadah haji dari pihak Kemenag Kota Dumai? Kalau saya pribadi, informasi yang diberikan sudah cukup, tapi saya lebih paham ketika dijelaskan langsung saat pertemuan di kantor Kemenag. Kalau lewat pesan WhatsApp kadang kurang jelas, tapi petugas selalu siap menjawab kalau kami bertanya.

Berdasarkan rangkaian wawancara dengan para informan yang terdiri dari pejabat, staf pelaksana, dan jamaah haji, diperoleh gambaran umum mengenai aspek komunikasi dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Kota Dumai. Dari jawaban yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa alur komunikasi antara Kementerian Agama Pusat dan Kemenag Kota Dumai telah berjalan secara sistematis dan terstruktur. Penyampaian informasi dilakukan melalui berbagai saluran resmi seperti surat dinas, aplikasi e-office, Siskohat, rapat koordinasi, dan Zoom Meeting, sehingga arahan dari pusat dapat diterima dan ditindaklanjuti dengan cepat di tingkat daerah.

Para pejabat dan pegawai terkait memastikan informasi tersampaikan secara tepat waktu, profesional, dan terbuka, baik di internal organisasi maupun kepada jamaah haji. Proses sosialisasi dilakukan secara langsung melalui kegiatan manasik, pertemuan, dan juga memanfaatkan media komunikasi seperti WhatsApp untuk memberikan penjelasan tambahan.

Dari sisi penerima layanan, jamaah haji umumnya menyatakan bahwa informasi yang diberikan jelas dan membantu persiapan keberangkatan, meskipun sebagian menyebutkan bahwa beberapa informasi teknis kadang diberikan mendekati hari keberangkatan sehingga memerlukan penyesuaian cepat. Secara umum, komunikasi dinilai berjalan efektif, terbuka, dan mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah haji di Kota Dumai.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. Alfian, M. Ag selaku kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut :

“Apakah sosialisasi mengenai kebijakan penyelenggaraan ibadah haji sudah dilakukan secara menyeluruh dan transparan kepada masyarakat calon jamaah? Ya, sosialisasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji sudah kami lakukan secara menyeluruh dan transparan kepada masyarakat calon jamaah. Kami melaksanakannya melalui berbagai metode, seperti kegiatan manasik, pertemuan tatap muka di kantor, penyebaran informasi melalui media sosial resmi, serta koordinasi dengan pihak terkait di tingkat kecamatan dan kelurahan. Informasi yang kami sampaikan mencakup seluruh prosedur, persyaratan, hak dan kewajiban jamaah, serta jadwal keberangkatan. Kami pastikan semua materi disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami dan terbuka, agar calon jamaah tidak hanya mengetahui tetapi juga memahami proses yang akan dijalani.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Muhammad Yunus, S. HI selaku Kasubag Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah sosialisasi mengenai kebijakan penyelenggaraan ibadah haji sudah dilakukan secara menyeluruh dan transparan kepada masyarakat calon jamaah? Sosialisasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Dumai sudah dilakukan secara menyeluruh dan transparan. Setiap kebijakan baru maupun kebijakan yang sudah ada disampaikan secara berkelanjutan kepada seluruh lapisan jamaah, baik

yang akan berangkat, jamaah baru yang mendaftar, maupun yang masih menunggu giliran keberangkatan. Penyampaian informasi dilakukan secara kontinu, jelas, dan akuntabel, sehingga jamaah mendapatkan pemahaman yang utuh mengenai prosedur, hak, dan kewajibannya.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. H. Sudarmanto selaku Kepala Seksi Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah sosialisasi mengenai kebijakan penyelenggaraan ibadah haji sudah dilakukan secara menyeluruh dan transparan kepada masyarakat calon jamaah? sosialisasi kebijakan haji dilaksanakan tidak hanya menjelang keberangkatan, tetapi sejak awal pendaftaran. Informasi disampaikan melalui berbagai media, seperti papan pengumuman, brosur, grup WhatsApp resmi jamaah, dan kegiatan tatap muka seperti manasik. Cara ini efektif karena calon jamaah bisa mendapatkan pembaruan informasi secara cepat, baik terkait jadwal, ketentuan dokumen, maupun perubahan kebijakan. Semua penyampaian informasi dilakukan secara terbuka dan tanpa membedakan status jamaah, sehingga mereka merasa dilibatkan dalam setiap proses persiapan ibadah haji.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Deslinawati, S. kom selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah sosialisasi mengenai kebijakan penyelenggaraan ibadah haji sudah dilakukan secara menyeluruh dan transparan kepada masyarakat calon jamaah? Kalau untuk sosialisasi, alhamdulillah kita selalu usahakan menyeluruh dan terbuka. Mulai dari jamaah yang baru daftar sampai yang sudah masuk jadwal berangkat, semuanya kita kasih penjelasan. Biasanya kita sampaikan lewat pertemuan langsung di kantor, saat manasik haji, dan juga lewat grup WhatsApp resmi biar cepat sampai ke jamaah.

Kalau ada perubahan kebijakan dari pusat, kita langsung umumkan, supaya semua tahu dan nggak ada yang ketinggalan informasi. Intinya, semua calon jamaah dapat informasi yang sama, jelas, dan nggak ada yang ditutup-tutupi.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Yusriansyah, S. Pd selaku Staff Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah sosialisasi mengenai kebijakan penyelenggaraan ibadah haji sudah dilakukan secara menyeluruh dan transparan kepada masyarakat calon jamaah? Sosialisasi kebijakan haji kita lakukan terus-menerus, apalagi kalau sudah dekat musim keberangkatan. Caranya macam-macam, ada yang lewat manasik haji, pertemuan di aula, sampai kita datangi kelompok-kelompok jamaah di kecamatan.

Kalau ada aturan baru atau perubahan jadwal dari pusat, kita nggak nunggu lama, langsung kita infokan lewat pengumuman resmi, WA grup, atau disampaikan saat tatap muka. Tujuannya supaya semua jamaah dapat informasi yang sama, jelas, dan tidak ada salah paham. Kita memang berusaha terbuka, jadi kalau ada yang mau tanya, pintu kantor selalu terbuka.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Rohanah, S.Pd, Sd selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

Bagaimana cara Kemenag menyampaikan informasi kepada Bapak/Ibu? Melalui media apa? Informasi dari Kemenag biasanya saya terima saat pertemuan tatap muka di kantor, terutama waktu manasik haji. Di situ dijelaskan secara rinci mulai dari persiapan keberangkatan, dokumen, hingga hal-hal teknis di Tanah Suci. Selain itu, ada juga penyampaian informasi lewat grup WhatsApp yang dibuat khusus untuk jamaah haji, sehingga kalau ada perubahan jadwal atau tambahan informasi, kami bisa langsung mengetahuinya.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Hj. Sukadi selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

Bagaimana cara Kemenag menyampaikan informasi kepada Bapak/Ibu? Melalui media apa? Kemenag menyampaikan informasi kepada kami melalui beberapa cara. Yang paling sering adalah lewat grup WhatsApp,

karena informasinya bisa cepat sampai ke semua jamaah tanpa harus menunggu pertemuan. Namun, untuk hal-hal yang sifatnya penting dan memerlukan penjelasan detail, biasanya kami diundang ke kantor Kemenag untuk mengikuti sosialisasi atau pertemuan resmi. Jadi kami merasa informasi yang disampaikan cukup jelas dan mudah diakses.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Desriyanti selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

Bagaimana cara Kemenag menyampaikan informasi kepada Bapak/Ibu? Melalui media apa? Saya mendapatkan informasi dari Kemenag melalui dua jalur utama. Pertama, lewat pertemuan langsung seperti manasik haji, di mana kami diberi penjelasan secara mendalam tentang prosedur dan aturan yang berlaku. Kedua, melalui media komunikasi seperti WhatsApp dan media sosial. Kalau ada perubahan mendadak, misalnya soal jadwal keberangkatan atau dokumen tambahan, biasanya petugas langsung mengumumkannya di grup sehingga kami bisa segera menyesuaikan.”

Berdasarkan rangkaian wawancara dengan para informan yang terdiri dari pejabat, staf pelaksana, dan jamaah haji, diperoleh gambaran umum mengenai aspek komunikasi dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Kota Dumai. Dari jawaban yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai telah dilaksanakan secara menyeluruh, terbuka, dan berkelanjutan. Proses penyampaian informasi dilakukan melalui beragam media, seperti kegiatan manasik, pertemuan tatap muka di kantor, kunjungan ke kelompok jamaah di kecamatan, papan pengumuman, brosur, grup WhatsApp resmi, media sosial, hingga koordinasi langsung dengan pihak terkait di tingkat kecamatan dan kelurahan. Materi yang disampaikan meliputi prosedur

pendaftaran, persyaratan administrasi, hak dan kewajiban jamaah, jadwal keberangkatan, hingga pembaruan kebijakan dari pemerintah pusat.

Dari perspektif jamaah, metode sosialisasi yang memadukan tatap muka dan media daring dinilai efektif karena mampu memberikan informasi secara cepat sekaligus penjelasan yang rinci. Setiap perubahan atau pembaruan informasi disampaikan tanpa penundaan, sehingga meminimalkan risiko kesalahpahaman. Selain itu, keterbukaan akses bagi jamaah untuk bertanya langsung kepada petugas menunjukkan adanya prinsip transparansi dan akuntabilitas yang dijaga dalam proses sosialisasi. Dengan demikian, pelaksanaan sosialisasi ini telah berkontribusi pada meningkatnya pemahaman jamaah terhadap seluruh tahapan dan ketentuan ibadah haji.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. Alfian, M. Ag selaku kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut :

“Bagaimana kejelasan informasi mengenai prosedur, hak, dan kewajiban calon jamaah? Apakah sudah sesuai dengan prinsip transparansi dan kemanfaatan? Untuk kejelasan informasi mengenai prosedur, hak, dan kewajiban calon jamaah, kami pastikan sudah sesuai dengan prinsip transparansi dan kemanfaatan. Semua informasi yang berkaitan dengan tahapan pendaftaran, pelunasan, manasik, keberangkatan, maupun hal-hal teknis selama di Tanah Suci disampaikan secara terbuka kepada seluruh calon jamaah.

Kami menggunakan berbagai metode penyampaian, mulai dari pertemuan tatap muka di kantor, kegiatan manasik, hingga media daring seperti grup WhatsApp resmi. Materi yang kami sampaikan mencakup hak-hak jamaah, seperti hak mendapatkan pembinaan dan pelayanan, serta kewajiban mereka, seperti kelengkapan dokumen dan ketaatan pada aturan.

Selain itu, seluruh penjelasan kami usahakan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, sehingga tidak hanya sekedar tersampaikan, tetapi benar-benar dimengerti oleh calon jamaah. Kami juga selalu memberikan ruang untuk tanya jawab agar setiap jamaah bisa memastikan bahwa informasi yang diterima jelas dan tidak menimbulkan kesalahpahaman. Prinsipnya, kami ingin semua jamaah berangkat dengan persiapan yang matang, baik dari segi pengetahuan maupun administrasi."

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Muhammad Yunus, S. HI selaku Kasubag Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

"Bagaimana kejelasan informasi mengenai prosedur, hak, dan kewajiban calon jamaah? Apakah sudah sesuai dengan prinsip transparansi dan kemanfaatan? sejauh ini informasi tentang prosedur, hak, dan kewajiban calon jamaah haji sudah disampaikan dengan jelas dan terbuka. Setiap kebijakan atau aturan, baik yang baru maupun yang sudah ada, dijelaskan secara rinci mulai dari awal pendaftaran sampai menjelang keberangkatan. Sosialisasi biasanya dilakukan lewat kegiatan manasik, pertemuan di kantor, atau lewat grup WhatsApp resmi supaya jamaah bisa langsung tahu kalau ada perubahan. Menurutnya, prinsip transparansi dan kemanfaatan selalu dipegang, sehingga semua jamaah, tanpa membedakan status, bisa mendapatkan informasi yang sama dan memahaminya dengan baik."

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. H. Sudarmanto selaku Kepala Seksi Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

"Bagaimana kejelasan informasi mengenai prosedur, hak, dan kewajiban calon jamaah? Apakah sudah sesuai dengan prinsip transparansi dan kemanfaatan? Hal ini sudah sesuai. Penyelenggaraan haji sifatnya terbuka, tidak ada yang ditutupi. Pendaftaran haji dilakukan melalui sistem Siskohat yang terintegrasi secara nasional. Jamaah bisa mendaftar langsung datang ke kantor atau secara online. Proses pendaftaran sudah diinformasikan secara jelas, dan masyarakat kita sudah banyak yang paham mengenai alurnya. Segala hal yang berkaitan dengan kemudahan jamaah, termasuk kuota, juga disampaikan secara terbuka kepada masyarakat."

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Deslinawati, S. kom selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana kejelasan informasi mengenai prosedur, hak, dan kewajiban calon jamaah? Apakah sudah sesuai dengan prinsip transparansi dan kemanfaatan? Baik, secara undang-undang yang tertera tentang kebijakan pemerintah terkait pelaksanaan ibadah haji, hak dan kewajiban jamaah itu sudah tertunaikan dengan baik. Jamaah yang sudah memiliki porsi haji bukan lagi calon haji, dan mereka sudah mengetahui kapan jadwal keberangkatannya.

Sejak awal, hak jamaah sudah terpenuhi, misalnya mengetahui tahun keberangkatan, kewajiban melunasi biaya haji ketika masuk alokasi berangkat, serta hak untuk mendapatkan living cost senilai 750 riyal, informasi kloter, posisi hotel di Madinah maupun Mekkah, hingga jenis transportasi yang digunakan. Selain itu, jamaah juga mendapatkan pembekalan manasik haji yang diselenggarakan Kementerian Agama.

Jadi, pelaksanaan selama ini sudah sesuai prinsip transparansi dan kemanfaatan. Hak dan kewajiban jamaah jelas, disampaikan terbuka, dan jamaah bisa mempersiapkan diri sejak awal.

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Yusriansyah, S. Pd selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana kejelasan informasi mengenai prosedur, hak, dan kewajiban calon jamaah? Kalau untuk kejelasan informasi prosedur, hak, dan kewajiban calon jamaah, itu sudah kita sampaikan dari awal. Setiap kali ada persiapan keberangkatan, kita panggil jamaah secara bertahap, karena posisi mereka jauh-jauh dan tidak bisa dikumpulkan sekaligus.

Informasi yang kita berikan meliputi kelengkapan dokumen, pemeriksaan kesehatan, pendanaan, dan juga persiapan manasik haji. Walaupun jamaah sudah ikut manasik di tingkat kecamatan, tetap di tingkat kota kita upayakan semua hadir, supaya tidak ada yang tertinggal informasinya.

Jadi memang penyampaiannya bertahap, tapi prinsipnya transparan dan bermanfaat, supaya jamaah bisa mempersiapkan diri dengan baik dan tidak kekurangan informasi sebelum berangkat.

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Rohanah, S.Pd, Sd selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah penjelasan dari petugas mudah dipahami dan membantu Bapak/Ibu dalam mempersiapkan keberangkatan haji? Penjelasan dari petugas sangat mudah dipahami karena disampaikan dengan bahasa yang sederhana dan tidak terlalu formal. Saat manasik haji, setiap tahapan dijelaskan sambil dipraktikkan, misalnya cara mengenakan kain ihram, tata cara wudhu di tempat yang ramai, hingga simulasi tawaf dan sai. Petugas juga sering memberikan tips-tips praktis yang mungkin tidak tertulis di buku panduan, seperti cara menjaga kesehatan selama di perjalanan. Hal ini membuat saya merasa lebih siap dan yakin menghadapi keberangkatan, karena apa yang saya dengar bukan hanya teori, tapi juga pengalaman langsung yang berguna.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Hj. Sukadi selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah penjelasan dari petugas mudah dipahami dan membantu Bapak/Ibu dalam mempersiapkan keberangkatan haji? Selama proses persiapan, penjelasan dari petugas terasa runtut dan jelas, mulai dari syarat administrasi, ketentuan dokumen, hingga aturan-aturan ketika sudah berada di Tanah Suci. Tidak hanya itu, petugas juga terbuka jika ada jamaah yang ingin bertanya lebih dalam tentang hal-hal teknis yang belum dipahami. Bahkan ketika saya bertanya beberapa kali tentang prosedur imigrasi, mereka menjelaskan kembali dengan sabar. Cara penyampaian yang seperti ini membuat saya merasa dihargai sebagai jamaah, dan membantu saya menyiapkan semua kebutuhan keberangkatan dengan lebih teratur.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Desriyanti selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah penjelasan dari petugas mudah dipahami dan membantu Bapak/Ibu dalam mempersiapkan keberangkatan haji? Informasi yang diberikan petugas terasa lengkap dan disampaikan secara bertahap sejak awal pendaftaran. Kami tidak hanya mendapat penjelasan secara lisan, tapi juga dibekali buku panduan, brosur, dan file digital berisi materi manasik yang bisa dibaca di rumah. Bahkan, ada beberapa video singkat yang dibagikan di grup WhatsApp, sehingga jamaah bisa mempelajari ulang kapan saja. Metode ini sangat membantu, karena tidak semua orang bisa langsung mengingat semua materi yang dijelaskan saat tatap muka. Dengan begitu, saya bisa mempersiapkan diri lebih matang, baik dari sisi mental, fisik, maupun administrasi, sehingga saat keberangkatan nanti saya tidak kebingungan.”

Berdasarkan rangkaian wawancara dengan para informan yang terdiri dari pejabat, staf pelaksana, dan jamaah haji, diperoleh gambaran umum mengenai aspek komunikasi dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Kota Dumai. Dari jawaban yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa penyampaian informasi mengenai prosedur, hak, dan kewajiban calon jamaah haji telah dilaksanakan secara jelas, terbuka, dan sesuai dengan prinsip transparansi serta kemanfaatan. Proses sosialisasi dilakukan sejak tahap awal pendaftaran hingga menjelang keberangkatan, melalui berbagai metode seperti pertemuan tatap muka, kegiatan manasik, media daring (grup WhatsApp resmi), serta materi pendukung berupa buku panduan, brosur, dan media audiovisual.

Informasi yang diberikan mencakup seluruh aspek penting, mulai dari persyaratan administrasi, jadwal keberangkatan, kelengkapan dokumen,

ketentuan biaya, hingga pembekalan teknis ibadah di Tanah Suci. Petugas juga memastikan penyampaian materi menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan memberikan ruang tanya jawab, sehingga calon jamaah tidak hanya menerima informasi, tetapi juga memahami secara utuh isi dan maksudnya.

Dari sisi penerimaan jamaah, informasi yang disampaikan dinilai runtut, praktis, dan membantu mereka mempersiapkan diri baik secara administratif, fisik, maupun mental. Metode penyampaian yang bervariasi dan berkesinambungan membuat jamaah merasa dilibatkan dalam setiap tahap persiapan, serta meminimalkan potensi kesalahpahaman. Dengan demikian, mekanisme penyampaian informasi yang diterapkan oleh Kementerian Agama Kota Dumai telah memenuhi asas keterbukaan, kesetaraan, dan kemanfaatan bagi seluruh calon jamaah haji.

Secara keseluruhan, Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor, Kasubag, Kepala Seksi PHU, staf Seksi PHU, serta jamaah haji Kota Dumai, dapat disimpulkan bahwa komunikasi dalam penyelenggaraan kebijakan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Dumai telah berjalan dengan baik, terbuka, dan profesional. Alur komunikasi dari Kementerian Agama Pusat hingga ke tingkat kota dilaksanakan secara berjenjang melalui koordinasi dengan Kanwil Kemenag Provinsi Riau. Informasi kebijakan disampaikan secara resmi melalui rapat koordinasi, surat edaran, kegiatan sosialisasi, dan forum manasik haji.

Dalam aspek sosialisasi, penyampaian informasi kepada calon jamaah dilakukan secara menyeluruh dan transparan dengan menggunakan berbagai saluran, antara lain pertemuan tatap muka, manasik, papan pengumuman, grup WhatsApp resmi, media sosial, dan pembagian materi tertulis maupun digital. Hal ini memastikan seluruh jamaah, baik yang baru mendaftar, yang menunggu, maupun yang akan berangkat, memperoleh informasi yang sama tanpa diskriminasi.

Terkait kejelasan informasi, materi yang disampaikan mencakup prosedur pendaftaran, hak dan kewajiban jamaah, jadwal keberangkatan, persyaratan dokumen, serta hal-hal teknis di Tanah Suci. Bahasa yang digunakan sederhana dan mudah dipahami, dilengkapi dengan sesi tanya jawab untuk memperjelas hal-hal yang belum dimengerti jamaah. Penerapan prinsip transparansi dan kemanfaatan tercermin dari keterbukaan petugas dalam memberikan penjelasan, responsif terhadap pertanyaan jamaah, serta menyediakan sarana komunikasi yang dapat diakses setiap saat.

Dengan demikian, mekanisme komunikasi yang diterapkan oleh Kementerian Agama Kota Dumai tidak hanya memfasilitasi aliran informasi dari pusat ke daerah, tetapi juga memastikan bahwa pesan sampai secara efektif kepada jamaah. Hal ini berdampak positif pada kesiapan jamaah dalam menjalani ibadah haji, baik dari segi administrasi, pengetahuan, maupun persiapan mental dan fisik.

2. Implementasi kebijakan Penyelenggaraan Ibadah haji Dari aspek Sumber Daya

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. Alfian, M. Ag selaku kepala Kantor kementerian Agama Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut :

“Apakah jumlah petugas haji sudah cukup dan memiliki kompetensi profesional sesuai kebutuhan lapangan? Kalau kita lihat dari kondisi sekarang, jumlah petugas haji yang ada di Kota Dumai masih bisa mengakomodir kebutuhan pelayanan jamaah. Mereka juga memiliki kompetensi yang memadai, karena sebagian besar sudah berpengalaman di bidang penyelenggaraan ibadah haji dan memahami prosedur secara menyeluruh.

Namun, saya juga melihat bahwa jumlah jamaah setiap tahun cenderung meningkat. Maka ke depannya, kita tetap perlu mempertimbangkan penambahan personel, supaya pelayanan bisa lebih optimal dan tidak membebani petugas yang ada.

Yang jelas, petugas yang sekarang ini sudah bekerja dengan profesional, memahami tugasnya, dan mampu beradaptasi dengan situasi di lapangan sesuai amanah undang-undang dan ketentuan yang berlaku.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Muhammad Yunus, S. HI selaku Kasubag Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah jumlah petugas haji sudah cukup dan memiliki kompetensi profesional sesuai kebutuhan lapangan? Kalau untuk saat ini, jumlah petugas haji yang ada masih bisa mengakomodir semua kebutuhan masyarakat, terutama jamaah haji. Jadi pelayanan masih berjalan dengan baik.

Namun, melihat tren pendaftar haji yang setiap tahun bertambah, saya rasa ke depan memang perlu ada penambahan pegawai agar pelayanan bisa semakin optimal.

Dari sisi kompetensi, pegawai yang ada sekarang sudah bekerja dengan baik dan profesional, mampu melaksanakan tugas sesuai bidang masing-

masing, serta memahami prosedur penyelenggaraan ibadah haji dengan baik.

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. H. Sudarmanto selaku Kepala Seksi Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah jumlah petugas haji sudah cukup dan memiliki kompetensi profesional sesuai kebutuhan lapangan? Kalau terkait jumlah petugas haji, penetapan kuotanya itu kewenangan pusat. Kita di kabupaten atau kota tidak bisa menambah sendiri. Jadi jumlah yang ada sekarang mengikuti ketentuan tersebut.

Untuk proses rekrutmen, semuanya melalui rapat dan tes, sehingga yang terpilih memang orang-orang yang memenuhi kriteria. Walaupun kita tidak bisa menambah jumlahnya, tapi dari sisi kompetensi, petugas yang ada sudah profesional dan memang di bidangnya.

Jadi meskipun jumlahnya terbatas sesuai kuota pusat, saya melihat mereka mampu melaksanakan tugas dengan baik di lapangan.

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Deslinawati, S. kom selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah jumlah petugas haji sudah cukup dan memiliki kompetensi profesional sesuai kebutuhan lapangan? Kalau kita berbicara soal jumlah petugas haji di Dumai, memang secara kuantitas bisa dibilang terbatas, karena di seksi penyelenggaraan haji ini hanya ada empat orang saja. Namun, meskipun jumlahnya sedikit, petugas yang ada sudah memiliki kompetensi dan pengalaman yang cukup luas. Mereka tidak hanya bekerja di satu bidang saja, tapi merangkap berbagai tugas, mulai dari pelayanan administrasi pendaftaran, pembatalan, pelimpahan, sampai dengan pembinaan manasik haji. Jadi bisa dikatakan, walaupun jumlahnya kecil, tapi kualitas dan kemampuan petugas cukup baik dan mampu mengatasi kebutuhan yang ada di lapangan.

Selama ini, dalam praktiknya tidak ada hambatan yang berarti. Bahkan, pelayanan tetap berjalan optimal karena para petugas sudah terbiasa

menghadapi berbagai persoalan teknis maupun administratif. Misalnya, saat menghadapi jamaah yang ingin melakukan pembatalan atau pelimpahan, petugas bisa langsung memberikan penjelasan yang jelas, karena mereka memang memahami regulasi dan prosedurnya. Begitu juga dengan manasik haji, mereka sudah memiliki pengalaman mendampingi jamaah dari tahun ke tahun sehingga tahu bagaimana cara menyampaikan materi secara efektif.

Namun memang, kalau melihat tren jumlah jamaah yang setiap tahunnya terus bertambah, idealnya ke depan jumlah petugas juga ditingkatkan. Hal ini bukan karena yang ada sekarang tidak mampu, tapi lebih untuk mengurangi beban kerja yang cukup tinggi agar pelayanan bisa lebih maksimal lagi. Dengan adanya tambahan personel, diharapkan pembagian tugas lebih merata dan fokus, sehingga kualitas pelayanan kepada jamaah bisa semakin baik.

Jadi, intinya walaupun jumlah petugas saat ini terbatas, kompetensinya sudah memadai dan pelayanan tetap berjalan lancar. Tapi dari sisi perencanaan jangka panjang, memang perlu dipertimbangkan penambahan pegawai supaya penyelenggaraan haji semakin profesional dan berkelanjutan

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Yusriansyah, S. Pd selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah jumlah petugas haji sudah cukup dan memiliki kompetensi profesional sesuai kebutuhan lapangan?jumlah petugas haji, memang kadang terasa kurang karena jamaah yang dilayani cukup banyak. Tetapi jumlah ini sudah ditentukan pusat, jadi kita di daerah hanya menyesuaikan.

Walaupun terbatas, petugas yang ada sudah dipilih dan dibekali pelatihan, sehingga kompetensinya sesuai kebutuhan. Mereka mampu mendampingi jamaah, baik dari urusan dokumen, kesehatan, maupun manasik.

Namun karena SDM kita terbatas, kadang memang agak kewalahan juga dalam melayani jamaah, apalagi saat musim haji ketika pekerjaan menumpuk. Meski begitu, petugas selalu berusaha maksimal agar pelayanan tetap berjalan lancar dan jamaah bisa melaksanakan ibadahnya dengan baik.

Jadi bisa dikatakan jumlahnya belum ideal, tapi dengan profesionalisme dan kerja tim yang ada, pelayanan masih dapat dilaksanakan dengan baik.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Rohanah, S.Pd, Sd selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana menurut Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan oleh petugas haji? Apakah cukup memadai dan profesional? Menurut saya, pelayanan yang diberikan petugas haji sudah cukup baik dan profesional. Dari awal pendaftaran sampai proses manasik, informasi yang kami terima jelas dan tidak ditutup-tutupi. Petugas juga sabar menjelaskan prosedur, terutama bagi jamaah yang sudah lanjut usia.

Hanya saja, karena jumlah petugas terbatas, kadang ketika banyak jamaah datang bersamaan, pelayanan agak lama dan kami harus menunggu. Terlihat petugas agak kewalahan, tapi mereka tetap berusaha melayani dengan ramah.

Secara keseluruhan, saya merasa pelayanan sudah memadai, hanya mungkin ke depan perlu ditambah lagi jumlah petugas supaya lebih cepat dan jamaah tidak menunggu terlalu lama.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Hj. Sukadi selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana menurut Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan oleh petugas haji? Apakah cukup memadai dan profesional? Pengalaman saya sebagai calon jamaah haji menunjukkan bahwa pelayanan petugas sebenarnya sudah memadai, hanya saja terkadang jumlah petugas yang terbatas membuat prosesnya agak lama. Saya pernah datang bersamaan dengan jamaah lain, sehingga antrian cukup panjang. Petugas terlihat kewalahan, tapi tetap berusaha melayani dengan baik tanpa membedakan jamaah. Menurut saya, profesionalitas mereka sudah baik, hanya saja ke depan mungkin perlu ada tambahan tenaga agar pelayanan bisa lebih cepat dan efektif.

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Desriyanti selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana menurut Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan oleh petugas haji? Apakah cukup memadai dan profesional? Kalau dari sisi saya pribadi, pelayanan yang diberikan petugas haji sangat membantu dan cukup profesional. Sejak awal mendaftar hingga persiapan manasik, saya selalu dibimbing dengan jelas mengenai apa saja hak dan kewajiban sebagai jamaah. Bahkan ketika saya sempat mengalami kendala dalam pengurusan dokumen, petugas bersedia membantu sampai selesai. Hal itu membuat saya merasa diperhatikan dan tidak dibiarkan bingung sendiri. Jadi menurut saya, pelayanan yang ada sudah sangat bermanfaat, meskipun masih bisa ditingkatkan lagi agar lebih maksimal.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala kantor, kasubag, kepala seksi PHU, staf, serta jamaah haji, dapat disimpulkan bahwa jumlah petugas haji di Kementerian Agama Kota Dumai pada dasarnya masih mampu mengakomodir kebutuhan pelayanan jamaah. Para petugas dinilai memiliki kompetensi dan pengalaman yang memadai, karena sebagian besar telah lama berkecimpung dalam penyelenggaraan ibadah haji dan memahami prosedur secara menyeluruh. Hal ini terbukti dari pelayanan yang diberikan kepada jamaah, baik dalam aspek administrasi, pembinaan, maupun bimbingan teknis manasik, yang dinilai cukup profesional, ramah, dan membantu jamaah dalam setiap tahapan persiapan haji.

Namun demikian, terdapat beberapa catatan penting yang muncul. Pertama, jumlah petugas masih terbatas dan mengikuti ketentuan pusat, sehingga di lapangan seringkali menimbulkan beban kerja tinggi, terutama pada saat musim haji ketika volume pekerjaan meningkat signifikan. Kondisi ini juga dirasakan oleh jamaah, yang kadang harus menunggu lebih lama untuk dilayani karena keterbatasan jumlah pegawai. Kedua, meskipun pelayanan tetap berjalan baik, ke depan perlu adanya penambahan personel agar distribusi tugas lebih merata, mengurangi potensi kewalahan,

serta meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih cepat, efektif, dan optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia yang ada saat ini sudah profesional dan berkompeten, tetapi dari sisi kuantitas belum sepenuhnya ideal. Oleh karena itu, dalam perencanaan jangka panjang diperlukan strategi penambahan pegawai maupun penguatan kapasitas, sehingga pelayanan haji di Kota Dumai dapat terus memenuhi prinsip efisiensi, profesionalitas, dan kebermanfaatan bagi seluruh jamaah.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. Alfian, M. Ag selaku kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut :

“Bagaimana kualitas fasilitas dan sistem pelayanan publik (seperti ruang layanan, teknologi informasi) dalam mendukung keselamatan dan kenyamanan jamaah? Kalau berbicara tentang fasilitas dan sistem pelayanan publik, alhamdulillah saat ini Kementerian Agama Kota Dumai sudah memiliki gedung pelayanan yang representatif. Ruangan layanan untuk jamaah haji cukup luas, dilengkapi dengan aula yang bisa menampung jamaah dalam jumlah besar ketika ada kegiatan manasik maupun sosialisasi. Dari sisi kenyamanan, jamaah tidak lagi harus berdesak-desakan atau mencari tempat di luar kantor seperti dulu.

Selain itu, kita juga sudah memanfaatkan teknologi informasi untuk menunjang pelayanan. Misalnya, penggunaan aplikasi Siskohat yang memungkinkan data jamaah tercatat dengan baik, sehingga proses pendaftaran, pelunasan, hingga keberangkatan bisa lebih teratur. Sistem ini sangat membantu, karena jamaah bisa mendapatkan kepastian informasi secara cepat dan transparan.

Dengan fasilitas yang ada saat ini, saya menilai sudah sangat mendukung keselamatan dan kenyamanan jamaah. Namun tentu ke depan tetap ada ruang untuk peningkatan, misalnya menambah sarana penunjang seperti

ruang konsultasi khusus atau pelayanan berbasis digital yang lebih mudah diakses oleh jamaah dari rumah.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Muhammad Yunus, S. HI selaku Kasubag Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana kualitas fasilitas dan sistem pelayanan publik (seperti ruang layanan, teknologi informasi) dalam mendukung keselamatan dan kenyamanan jamaah? Menurut saya, fasilitas yang ada sekarang sudah cukup baik. Gedung pelayanan representatif, ruang tunggu memadai, dan aula bisa menampung jamaah dengan nyaman. Dari sisi teknologi juga sudah ada sistem Siskohat yang membuat pelayanan lebih cepat dan transparan. Jadi secara keseluruhan, fasilitas dan sistem yang tersedia sudah mendukung kenyamanan jamaah.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. H. Sudarmanto selaku Kepala Seksi Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana kualitas fasilitas dan sistem pelayanan publik (seperti ruang layanan, teknologi informasi) dalam mendukung keselamatan dan kenyamanan jamaah? Kalau untuk fasilitas pelayanan haji, saya bisa katakan saat ini sudah sangat baik. Kita di Dumai sudah memiliki gedung pelayanan baru yang memang diperuntukkan bagi jamaah haji. Ruangan-ruangan yang tersedia cukup besar, mulai dari ruang tunggu, ruang layanan administrasi, sampai aula yang bisa menampung jamaah dalam jumlah besar ketika ada kegiatan manasik maupun sosialisasi. Jadi dari sisi kenyamanan, jamaah bisa terlayani dengan baik tanpa harus berdesakan seperti dulu.

Kemudian dari segi sistem, kita sudah memanfaatkan teknologi informasi. Untuk pendaftaran dan administrasi, semua sudah terhubung melalui aplikasi Siskohat. Dengan sistem ini, data jamaah bisa langsung tercatat dan terpantau, mulai dari pendaftaran, pelunasan biaya, sampai jadwal keberangkatan. Jadi pelayanan lebih tertib, jelas, dan transparan, serta meminimalisir kesalahan manual.

Selain itu, koordinasi dengan pihak lain juga didukung oleh sistem informasi ini. Misalnya untuk masalah dokumen, kesehatan, maupun transportasi, semuanya bisa lebih mudah diatur. Hal ini tentu sangat mendukung

keselamatan dan kenyamanan jamaah, karena mereka mendapatkan kepastian pelayanan dari awal sampai akhir.

Jadi kalau ditanya, kualitas fasilitas dan sistem pelayanan publik di Dumai saat ini sudah sangat mendukung. Namun tentu saja, ke depan kita tetap berharap ada peningkatan, terutama dalam hal penambahan sarana penunjang dan pengembangan teknologi digital, supaya pelayanan semakin cepat, efektif, dan bisa menjangkau jamaah secara lebih luas.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Deslinawati, S. kom selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana kualitas fasilitas dan sistem pelayanan publik (seperti ruang layanan, teknologi informasi) dalam mendukung keselamatan dan kenyamanan jamaah? Kalau kita bahas yang sederhana dulu, dari sisi pelayanan, alhamdulillah sekarang sudah ada gedung yang sangat luas dengan nilai pembangunan sekitar 3 miliar. Gedung ini sudah sangat representatif untuk kegiatan pelayanan haji, sehingga kita tidak perlu lagi menyewa tempat dari luar. Di lantai atas juga tersedia aula yang mampu menampung kurang lebih 200 jamaah, sehingga kegiatan manasik maupun sosialisasi bisa dilaksanakan dengan lebih nyaman.

Selain itu, fasilitas penunjang juga semakin lengkap. Kita sudah memiliki sarana multimedia, seperti tayangan video, yang membantu jamaah dalam memahami tata cara ibadah haji secara lebih jelas dan praktis. Jadi jamaah bukan hanya mendapat penjelasan lisan, tetapi juga bisa melihat langsung simulasi melalui media yang disediakan.

Kalau ada kendala, mungkin hanya dari sisi jarak saja. Karena lokasi kantor ini agak jauh dari pusat kota, sebagian jamaah perlu menempuh perjalanan lebih lama untuk datang. Namun di luar itu, secara keseluruhan fasilitas dan sistem yang ada sudah cukup memadai dalam mendukung kenyamanan dan keselamatan jamaah haji.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Yusriansyah, S. Pd selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana kualitas fasilitas dan sistem pelayanan publik (seperti ruang layanan, teknologi informasi) dalam mendukung keselamatan dan kenyamanan jamaah? kualitas fasilitas dan pelayanan publik di bidang haji ini sudah cukup bagus. Misalnya, ketika jamaah datang untuk mengurus dokumen atau mengikuti manasik, mereka sudah bisa dilayani di gedung yang layak, ada ruang khusus, dan suasananya lebih tertib. Jadi jamaah merasa lebih diperhatikan karena ada tempat yang memang dipersiapkan untuk mereka.

Kemudian dari sisi sistem, kita memanfaatkan teknologi yang ada. Semua data jamaah masuk melalui aplikasi Siskohat, sehingga prosesnya lebih cepat dan teratur. Dengan sistem ini, kita bisa langsung mengetahui siapa saja yang akan berangkat, bagaimana status dokumennya, sampai jadwal pelunasan. Jadi pelayanan lebih transparan dan meminimalisir kesalahan.

Memang kalau ramai, khususnya menjelang musim haji, kadang pelayanan agak padat. Karena SDM kita terbatas, petugas harus melayani banyak jamaah sekaligus. Tetapi dengan kerja samatim, pelayanan tetap bisa berjalan lancar. Jadi menurut saya, fasilitas dan sistem yang ada sekarang sudah cukup mendukung kenyamanan jamaah, walaupun tentu masih ada ruang untuk perbaikan di masa depan.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Rohanah, S.Pd, Sd selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah fasilitas seperti tempat pelayanan, ruang tunggu, atau sistem informasi cukup nyaman dan mudah diakses oleh jamaah? Menurut saya, fasilitas pelayanan haji di Kemenag Dumai sudah sangat bagus. Gedungnya besar, ruangan luas, dan nyaman untuk jamaah. Ruang tunggu juga tertata rapi, jadi kami tidak merasa berdesakan meskipun ramai. Dari sisi sistem informasi, semuanya jelas dan mudah dipahami karena petugas menyampaikan dengan detail. Menurut saya, gedungnya sudah sangat memadai, pokoknya tidak ada kekurangan.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Hj. Sukadi selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah fasilitas seperti tempat pelayanan, ruang tunggu, atau sistem informasi cukup nyaman dan mudah diakses oleh jamaah? Kalau dari pengalaman saya, gedung pelayanan yang ada sekarang memang bagus sekali. Bangunannya besar, modern, dan sudah lengkap dengan aula untuk

manasik. Ruang tunggu juga nyaman, sehingga jamaah bisa menunggu dengan tenang. Sistem informasi yang digunakan pun cukup jelas, baik melalui aplikasi maupun penjelasan langsung dari petugas. Jadi menurut saya, fasilitas yang ada saat ini sudah sangat layak dan tidak ada kekurangan berarti.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Desriyanti selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah fasilitas seperti tempat pelayanan, ruang tunggu, atau sistem informasi cukup nyaman dan mudah diakses oleh jamaah? Bagi saya, gedung pelayanan haji ini memang sangat bagus. Bangunannya besar, fasilitas di dalamnya lengkap, mulai dari ruang tunggu sampai aula yang bisa menampung ratusan jamaah. Rasanya sudah sangat nyaman dan membuat jamaah lebih mudah dalam mengurus keperluan haji. Ditambah lagi sistem informasi yang digunakan juga transparan dan mudah diakses. Jadi saya menilai, fasilitas yang ada sudah sempurna, tidak ada kekurangan.

Berdasarkan rangkaian wawancara dengan kepala kantor, kasubag, kepala seksi PHU, staf, serta jamaah haji, dapat disimpulkan bahwa kualitas fasilitas dan sistem pelayanan publik dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kota Dumai sudah berada pada kondisi yang baik dan representatif. Saat ini Kementerian Agama Kota Dumai telah memiliki gedung pelayanan yang memadai dengan ruangan luas, aula besar, serta fasilitas penunjang yang dapat menampung jamaah dalam jumlah banyak. Hal ini memberikan kenyamanan lebih baik dibandingkan masa sebelumnya, ketika jamaah harus berdesakan atau mencari tempat di luar kantor untuk kegiatan manasik maupun sosialisasi.

Dari sisi sistem pelayanan, penerapan teknologi informasi melalui aplikasi Siskohat telah membantu memperlancar proses administrasi, mulai

dari pendaftaran, pelunasan, hingga pengaturan keberangkatan. Sistem ini dinilai mampu meningkatkan keteraturan, transparansi, serta memberikan kepastian informasi kepada jamaah. Selain itu, penggunaan sarana multimedia, brosur, dan materi digital turut memperkaya metode penyampaian informasi sehingga jamaah merasa lebih terbantu dalam memahami tata cara ibadah maupun persiapan keberangkatan.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa catatan kecil, seperti lokasi kantor yang agak jauh dari pusat kota sehingga membutuhkan waktu lebih lama bagi sebagian jamaah untuk mengakses layanan. Selain itu, ketika mendekati musim haji, pelayanan kadang terasa padat karena keterbatasan SDM, meskipun hal ini masih dapat diatasi dengan kerja sama tim.

Secara keseluruhan, fasilitas dan sistem pelayanan publik di Kota Dumai telah mendukung aspek keselamatan, kenyamanan, dan keterbukaan informasi bagi jamaah. Jamaah juga menilai bahwa sarana pelayanan yang ada sudah sangat layak, nyaman, serta transparan. Ke depan, pengembangan sarana tambahan seperti ruang konsultasi khusus dan perluasan pelayanan berbasis digital menjadi langkah yang diharapkan untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. Alfian, M. Ag selaku kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut :

“Apakah ada pelatihan rutin bagi petugas dalam meningkatkan kapasitas dan profesionalisme sesuai amanah UU? Kalau soal pelatihan, memang sudah ada ya dari pusat, baik itu Kementerian Agama RI maupun dari Kanwil. Jadi biasanya petugas haji kita diikutkan dalam kegiatan bimtek atau diklat, yang memang tujuannya untuk menambah kapasitas dan pemahaman mereka. Tidak setiap bulan, tapi ada jadwal tertentu, terutama menjelang musim haji.

Jadi misalnya, sebelum keberangkatan jamaah, ada pembekalan bagi petugas yang akan berangkat ke Arab Saudi maupun yang melayani di daerah. Itu semua untuk memastikan agar pelayanan yang diberikan sesuai aturan dan juga amanah undang-undang.

Kalau di tingkat kota sendiri, kita juga sering adakan semacam koordinasi atau pertemuan internal. Jadi petugas bisa sharing pengalaman dan saling menguatkan, sehingga apa yang kurang bisa diperbaiki. Memang harapan kita ke depan, pelatihan ini bisa lebih sering lagi, karena kebutuhan di lapangan terus berkembang.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Muhammad Yunus, S. HI selaku Kasubag Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah ada pelatihan rutin bagi petugas dalam meningkatkan kapasitas dan profesionalisme sesuai amanah UU? pelatihan bagi petugas haji memang ada, biasanya dalam bentuk bimtek atau diklat dari Kemenag pusat maupun Kanwil. Meskipun tidak rutin, menjelang musim haji selalu diadakan pembekalan agar petugas memahami tugas di lapangan. Selain itu, rapat koordinasi dan evaluasi di tingkat kantor juga menjadi sarana berbagi pengalaman. Namun, pada aspek pelayanan jamaah lansia dan disabilitas masih terdapat kelemahan karena pelatihan khusus belum rutin dilaksanakan, fasilitas pendukung terbatas, serta minimnya anggaran pengembangan SDM. Hal ini membuat petugas belum sepenuhnya siap mendampingi jamaah berkebutuhan khusus.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. H. Sudarmanto selaku Kepala Seksi Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah ada pelatihan rutin bagi petugas dalam meningkatkan kapasitas dan profesionalisme sesuai amanah UU? itu memang ada ya. Setiap tahun,

biasanya Kementerian Agama melalui pusat ataupun Kanwil mengadakan bimtek dan juga diklat bagi para petugas haji. Jadi tidak setiap bulan, tapi ada jadwal tertentu, khususnya menjelang musim haji. Tujuannya supaya petugas lebih siap, baik dari sisi administrasi maupun teknis pelayanan jamaah.

Selain itu, setiap kali ada evaluasi setelah pelaksanaan haji, biasanya juga ada pembekalan tambahan. Jadi pengalaman tahun sebelumnya bisa jadi bahan pelatihan untuk tahun berikutnya. Dengan begitu, petugas tidak hanya mengandalkan teori, tapi juga pengalaman di lapangan.

Di kantor sendiri, kita juga sering melakukan pembinaan internal, rapat koordinasi, maupun pengarahan langsung, supaya semua staf punya pemahaman yang sama. Jadi walaupun intensitas pelatihannya belum sesering yang kita harapkan, tapi sudah cukup membantu dalam meningkatkan kapasitas dan profesionalisme petugas sesuai dengan amanah undang-undang.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Deslinawati, S. kom selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah ada pelatihan rutin bagi petugas dalam meningkatkan kapasitas dan profesionalisme sesuai amanah UU? Kalau setiap tahun itu pemerintah pusat memang ada rekrutmen petugas, ya, khususnya untuk yang mendampingi jamaah haji di Arab Saudi. Itu seleksinya langsung dari pusat. Nah, sementara bagi petugas yang ada di pelayanan atau di bagian emisiasi di kantor, setiap tahun biasanya juga ada kegiatan rapat evaluasi, ada pembinaan, dan ada juga pembekalan. Jadi itu memang sudah jadi agenda rutin untuk meningkatkan pemahaman petugas di lapangan.

Kemudian, bukan hanya untuk petugas, bagi jamaah haji sendiri juga ada kegiatan pemantapan. Pemantapan yang dimaksud ini adalah semacam latihan atau pembekalan supaya jamaah lebih paham fungsi dan tugasnya ketika melaksanakan ibadah haji. Itu setiap tahun ada, dan memang penting sekali supaya jamaah lebih siap.

Jadi kalau ditanya soal pelatihan atau pembekalan, memang ada, baik untuk petugas maupun untuk jamaah haji sendiri.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Yusriansyah, S. Pd selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah ada pelatihan rutin bagi petugas dalam meningkatkan kapasitas dan profesionalisme sesuai amanah UU? Kalau soal pelatihan itu memang ada ya. Setiap tahun biasanya pemerintah pusat mengadakan rekrutmen untuk petugas haji yang akan mendampingi jamaah ke Arab Saudi, dan itu melalui proses seleksi supaya mereka bisa profesional di lapangan. Untuk petugas yang ada di daerah, seperti kita di kantor ini, juga ada evaluasi setiap tahun. Biasanya setelah musim haji selesai kita adakan rapat, ada pembinaan, juga pembekalan. Dari situ kita tahu apa yang sudah baik dan apa yang perlu diperbaiki.

Selain itu, jamaah haji juga mendapat pemantapan setiap tahun dalam bentuk manasik, supaya mereka paham apa saja hak dan kewajiban ketika di tanah suci. Jadi bukan hanya petugas, jamaah juga dipersiapkan. Hanya saja memang kalau untuk pelayanan jamaah lansia dan disabilitas masih terasa kurang. Pelatihan khususnya belum terlalu rutin, fasilitasnya juga masih terbatas, apalagi anggarannya juga minim. Jadi kadang kita belum bisa maksimal mendampingi jamaah yang punya keterbatasan.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Rohanah, S.Pd, Sd selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah Bapak/Ibu melihat bahwa petugas sudah mendapatkan pelatihan dan memahami tugasnya dengan baik?” Kalau saya perhatikan, petugas itu memang sudah kelihatan paham dengan tugasnya. Misalnya waktu kami datang untuk mengurus dokumen, mereka menjelaskan langkah-langkahnya satu per satu, jadi tidak bingung. Begitu juga ketika ada pertanyaan tentang jadwal keberangkatan, mereka bisa langsung memberi penjelasan. Dari cara mereka melayani, saya yakin memang ada pelatihan atau pembekalan yang mereka ikuti. Karena kalau tidak ada, mungkin mereka juga bingung menghadapi jamaah sebanyak ini. Jadi menurut saya, mereka cukup siap dan profesional.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Hj. Sukadi selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah Bapak/Ibu melihat bahwa petugas sudah mendapatkan pelatihan dan memahami tugasnya dengan baik? Menurut saya, petugas sudah memahami tugasnya dengan baik. Itu terlihat dari cara mereka mengatur kegiatan manasik, semuanya berjalan tertib. Waktu jamaah banyak sekalipun, mereka tetap sabar melayani satu per satu. Kalau ada jamaah yang bertanya hal yang sama berulang-ulang, mereka tidak marah, tapi tetap menjawab dengan jelas. Itu menandakan mereka sudah terbiasa, dan pasti sebelumnya mendapat pembekalan. Jadi saya rasa pelayanan yang mereka berikan memang hasil dari adanya pelatihan yang rutin.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Desriyanti selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah Bapak/Ibu melihat bahwa petugas sudah mendapatkan pelatihan dan memahami tugasnya dengan baik? Kalau saya menilai, petugas sudah cukup profesional. Mereka bisa menjelaskan aturan-aturan haji, mulai dari dokumen, kesehatan, sampai jadwal keberangkatan. Bahkan saat ada jamaah yang bingung soal alur ibadah, mereka juga bisa memberikan contoh atau penjelasan sederhana. Itu membuktikan mereka memang dilatih sebelumnya. Walaupun mungkin tidak sempurna ya, karena ada juga kendala di lapangan, tapi secara keseluruhan saya melihat petugas sudah memahami tugasnya dengan baik dan itu membuat kami merasa lebih nyaman sebagai jamaah.”

Berdasarkan rangkaian wawancara dengan para informan, dapat disimpulkan bahwa baik melalui rekrutmen petugas pusat yang akan mendampingi jamaah ke Arab Saudi maupun melalui evaluasi rutin di tingkat daerah setelah musim haji selesai. Selain itu, jamaah juga mendapatkan pembekalan manasik setiap tahun sehingga baik petugas maupun jamaah sama-sama dipersiapkan. Namun demikian, narasumber juga menekankan bahwa pada aspek pelayanan jamaah lansia dan

disabilitas masih terdapat kekurangan. Hal ini disebabkan oleh pelatihan khusus yang belum rutin, fasilitas pendukung yang terbatas, serta minimnya alokasi anggaran. Akibatnya, pelayanan terhadap jamaah dengan kebutuhan khusus belum sepenuhnya optimal, meskipun secara umum kualitas layanan haji di Kota Dumai sudah berjalan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang terdiri dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, pejabat struktural, staf pelaksana, serta jamaah haji, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sumber daya dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai pada dasarnya telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Dari sisi jumlah dan kompetensi petugas, kondisi saat ini dinilai masih mampu memenuhi kebutuhan pelayanan jamaah. Para petugas dianggap memiliki pengalaman dan pemahaman yang memadai terkait prosedur penyelenggaraan ibadah haji, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara profesional. Namun demikian, peningkatan jumlah jamaah setiap tahunnya menimbulkan kebutuhan akan penambahan personel di masa mendatang agar beban kerja tidak terlalu terpusat pada petugas yang ada serta untuk menjamin kualitas pelayanan tetap optimal.

Dari aspek fasilitas dan sistem pelayanan publik, Kementerian Agama Kota Dumai telah memiliki gedung pelayanan yang representatif, ruang

layanan yang memadai, aula untuk kegiatan manasik, serta sarana multimedia yang mendukung kegiatan sosialisasi. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) terbukti mampu meningkatkan akurasi data, keteraturan administrasi, serta transparansi pelayanan bagi jamaah. Meskipun demikian, terdapat catatan bahwa akses lokasi gedung pelayanan yang relatif jauh dari pusat kota masih menjadi kendala bagi sebagian jamaah, sehingga ke depan diperlukan strategi untuk meminimalisir hambatan tersebut.

Selanjutnya, dari aspek pelatihan dan peningkatan kapasitas petugas, telah dilaksanakan berbagai bentuk bimbingan teknis, diklat, maupun pembekalan baik yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama RI, Kanwil, maupun secara internal di tingkat kota. Pelatihan ini umumnya dilakukan menjelang musim haji dan pasca evaluasi pelaksanaan haji, sehingga petugas memperoleh kesempatan untuk memperbaiki kelemahan serta meningkatkan profesionalisme. Jamaah haji juga menilai bahwa petugas telah mampu menjalankan tugas dengan baik, menunjukkan sikap sabar, serta mampu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami. Namun demikian, pelatihan tersebut belum dilaksanakan secara rutin dengan intensitas yang tinggi, sehingga diperlukan upaya peningkatan frekuensi serta cakupan materi pelatihan di masa mendatang.

Dengan demikian, secara menyeluruh dapat disimpulkan bahwa aspek sumber daya dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kota Dumai sudah berjalan dengan cukup efektif, baik dari segi jumlah dan kompetensi

petugas, ketersediaan fasilitas, maupun program peningkatan kapasitas. Akan tetapi, untuk menghadapi dinamika peningkatan jumlah jamaah dan kompleksitas pelayanan, diperlukan langkah strategis berupa penambahan personel, penguatan fasilitas penunjang, serta intensifikasi pelatihan bagi petugas agar implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji dapat berlangsung lebih profesional, efisien, dan berkelanjutan.

3. Implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji dari aspek Disposisi

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. Alfian, M. Ag selaku kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut :

“Bagaimana komitmen petugas dalam menjalankan tugas pelayanan haji dengan penuh tanggung jawab dan amanah? saya melihat petugas kita memang sudah berusaha menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab. Karena mereka sadar bahwa pelayanan haji ini bukan hanya soal administrasi, tetapi juga amanah besar yang menyangkut ibadah masyarakat. Jadi dari awal, mereka dibekali pemahaman bahwa melayani jamaah itu harus dengan ikhlas dan profesional.

Di lapangan, memang tidak bisa dipungkiri ada keterbatasan, misalnya jumlah SDM kita masih kurang, sementara jamaah yang dilayani cukup banyak. Kadang terlihat kewalahan, tapi mereka tetap berusaha maksimal untuk memberikan yang terbaik. Hal ini menurut saya menjadi bukti bahwa mereka punya komitmen kuat, tidak mudah menyerah, dan selalu mencari cara agar jamaah tetap merasa terbantu.

Selain itu, setiap tahun kita juga tekankan kembali nilai amanah dan tanggung jawab ini melalui pembinaan internal. Jadi bukan hanya soal keterampilan teknis, tetapi juga soal sikap mental dalam melayani. Harapan saya, komitmen yang sudah baik ini bisa terus dijaga dan ditingkatkan, karena pelayanan haji adalah tugas mulia yang menyangkut kepentingan umat.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Muhammad Yunus, S. HI selaku Kasubag Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana komitmen petugas dalam menjalankan tugas pelayanan haji dengan penuh tanggung jawab dan amanah? komitmen petugas itu sudah cukup baik ya. Mereka bekerja sesuai aturan yang ada, dan juga sadar bahwa tugas ini adalah amanah. Jadi kalau ada jamaah datang, mereka berusaha melayani dengan sebaik-baiknya. Memang kadang ada keterbatasan, seperti jumlah pegawai kita tidak banyak, tapi mereka tetap berusaha maksimal.

Setiap tahun juga ada pembinaan, rapat koordinasi, jadi petugas diingatkan kembali tentang pentingnya tanggung jawab dan keikhlasan dalam melayani. Saya lihat, walaupun pekerjaannya berat, mereka tetap siap karena mereka tahu ini bagian dari pengabdian. Jadi kalau dari sisi komitmen, menurut saya petugas sudah menunjukkan kesungguhan dalam menjalankan tugas.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. H. Sudarmanto selaku Kepala Seksi Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana komitmen petugas dalam menjalankan tugas pelayanan haji dengan penuh tanggung jawab dan amanah? Kalau kita lihat dari keseharian, petugas di sini sebenarnya sudah punya komitmen yang baik dalam melayani jamaah. Mereka paham bahwa pelayanan haji ini adalah amanah, jadi tidak bisa dikerjakan sembarangan. Setiap ada jamaah yang datang, mereka usahakan dilayani dengan ramah dan sesuai aturan.

Memang tantangannya itu ada, terutama soal jumlah SDM yang terbatas. Kadang satu orang harus melayani banyak jamaah sekaligus, sehingga terlihat agak kewalahan. Tapi meskipun begitu, mereka tetap berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab. Itu yang menurut saya menunjukkan komitmen mereka.

Di sisi lain, kita juga terus melakukan pembinaan dan pengarahan. Jadi bukan hanya kemampuan teknis yang diperkuat, tetapi juga sikap mental, seperti keikhlasan dan rasa tanggung jawab. Dengan begitu, walaupun pekerjaannya berat, petugas tetap bisa menjalankannya dengan amanah.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Deslinawati, S. kom selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana komitmen petugas dalam menjalankan tugas pelayanan haji dengan penuh tanggung jawab dan amanah? Kalau dari pengalaman saya di bagian pelayanan, sebenarnya teman-teman petugas sudah berusaha melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab. Kita ini kan tahu bahwa pekerjaan haji itu bukan pekerjaan biasa, tapi amanah. Jadi kalau ada jamaah datang, meskipun banyak, tetap kita layani dengan sebaik mungkin.

Memang kadang jumlah jamaah lebih banyak dibanding petugas yang ada, jadi kita agak kewalahan juga. Tapi ya, kita tetap berusaha agar pelayanan berjalan lancar. Kalau ada kekurangan, biasanya kita saling bantu antar staf. Jadi kerja sama itu yang membuat pelayanan tetap bisa jalan.

Saya rasa komitmen itu sudah ada, hanya memang tantangannya berat. Tapi dengan pembinaan dari pimpinan dan adanya rasa tanggung jawab, kita tetap bisa memberikan pelayanan sesuai harapan jamaah.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Yusriansyah, S. Pd selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana komitmen petugas dalam menjalankan tugas pelayanan haji dengan penuh tanggung jawab dan amanah? Kalau bicara soal komitmen, saya melihat petugas sudah bekerja dengan penuh tanggung jawab. Setiap jamaah yang datang ke kantor selalu dilayani, baik untuk urusan administrasi maupun sekadar bertanya informasi. Jadi mereka tidak membedakan, semua dilayani dengan sama.

Komitmen itu terlihat juga saat pelaksanaan manasik. Petugas betul-betul mendampingi jamaah, menjelaskan dengan rinci tata cara ibadah, sampai jamaah betul-betul paham. Jadi bukan hanya sekadar formalitas, tapi memang dijalankan dengan kesungguhan.

Selain itu, kita selalu diingatkan untuk bekerja dengan ikhlas. Karena pelayanan haji ini bukan hanya soal pekerjaan, tapi juga ibadah. Dengan

semangat itu, petugas tetap berusaha menjaga amanah dan tanggung jawab, agar jamaah merasa terbantu dan tenang dalam persiapan hajinya.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Rohanah, S.Pd, Sd selaku Jama'ah Hajidari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana sikap petugas Kemenag saat melayani jamaah? Apakah mereka ramah, sabar, dan cepat dalam membantu? Kalau menurut saya, sikap petugas itu sudah bagus ya. Mereka melayani dengan ramah, kalau ditanya jawabannya jelas. Waktu saya mengurus dokumen, petugasnya sabar, walaupun banyak jamaah yang bertanya hal yang sama. Jadi saya merasa terbantu, karena dilayani dengan baik dan tidak dibeda-bedakan.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Hj. Sukadi selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana sikap petugas Kemenag saat melayani jamaah? Apakah mereka ramah, sabar, dan cepat dalam membantu? Pengalaman saya, petugas Kemenag itu memang sabar menghadapi jamaah. Kadang ada jamaah yang bingung, bahkan bertanya berulang kali, tapi tetap dijawab dengan tenang. Mereka juga cepat membantu kalau ada dokumen yang kurang atau ada kesalahan. Jadi saya lihat sikap mereka cukup ramah dan profesional dalam melayani.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Desriyanti selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana sikap petugas Kemenag saat melayani jamaah? Apakah mereka ramah, sabar, dan cepat dalam membantu? Saya merasakan sendiri, petugasnya ramah ya. Kalau datang ke kantor, langsung disambut, kemudian diarahkan apa yang harus dilakukan. Mereka tidak marah walaupun jamaah banyak. Justru mereka sabar melayani satu per satu. Jadi saya merasa nyaman, karena sikap petugas itu membuat urusan jadi lebih mudah.”

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan kepala kantor, kasubag, kasi, staf haji, serta jamaah, dapat disimpulkan bahwa komitmen petugas Kementerian Agama Kota Dumai dalam penyelenggaraan pelayanan haji sudah menunjukkan sikap yang bertanggung jawab dan berorientasi pada amanah.

Kepala kantor menegaskan bahwa pelayanan haji merupakan tanggung jawab moral dan spiritual yang harus dilaksanakan dengan penuh keikhlasan serta profesionalisme. Hal tersebut diperkuat oleh kasubag yang menyatakan bahwa komitmen petugas tercermin melalui kesungguhan dalam menjalankan tugas meskipun dihadapkan pada beban kerja yang cukup tinggi. Kasi PHU juga menekankan bahwa setiap petugas selalu diingatkan melalui rapat koordinasi dan pembinaan internal agar tetap menjaga rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada jamaah.

Sementara itu, staf haji menyampaikan bahwa dalam praktiknya mereka selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik, baik dalam hal administrasi maupun pada saat kegiatan manasik haji. Upaya ini dilakukan dengan cara memberikan penjelasan yang jelas, mendampingi jamaah dengan sabar, serta berusaha tidak membedakan dalam pelayanan.

Dari sisi jamaah haji, sikap petugas dinilai positif. Jamaah menilai bahwa petugas Kementerian Agama Kota Dumai melayani dengan ramah, sabar, serta cepat dalam membantu setiap permasalahan yang dihadapi.

Mereka merasa pelayanan yang diberikan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mengandung nilai keikhlasan dan tanggung jawab.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa disposisi petugas dalam penyelenggaraan pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Dumai telah mencerminkan prinsip tanggung jawab, amanah, serta kepedulian terhadap kebutuhan jamaah. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, sehingga mampu memberikan kepercayaan dan kenyamanan bagi jamaah haji.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. Alfian, M. Ag selaku kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut :

“Apakah petugas memperlakukan seluruh jamaah dengan adil dan tanpa diskriminasi dalam memberikan layanan? saya pastikan bahwa seluruh petugas di Kementerian Agama Kota Dumai memberikan layanan yang sama kepada semua jamaah. Tidak ada perbedaan, baik itu dari latar belakang pendidikan, pekerjaan, maupun status sosial, semuanya dilayani dengan adil. Karena memang kita selalu tekankan bahwa pelayanan haji ini adalah amanah, jadi tidak boleh ada diskriminasi dalam bentuk apa pun.

Petugas sudah terbiasa menghadapi berbagai macam karakter jamaah, ada yang cepat memahami, ada juga yang perlu penjelasan berulang kali. Tapi mereka tetap dilayani dengan sabar dan ramah. Hal itu menunjukkan bahwa petugas kita berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang merata kepada semua jamaah.

Jadi bisa saya katakan bahwa sikap adil itu sudah menjadi bagian dari budaya kerja di sini. Dan setiap rapat pembinaan selalu kami ingatkan kembali, supaya jangan sampai ada jamaah yang merasa diperlakukan berbeda. Dengan begitu, kepercayaan masyarakat kepada Kementerian Agama tetap terjaga.

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Muhammad Yunus, S. HI selaku Kasubag Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah petugas memperlakukan seluruh jamaah dengan adil dan tanpa diskriminasi dalam memberikan layanan? petugas kita itu melayani jamaah dengan adil, ya. Jadi tidak ada perbedaan apakah jamaah itu dari latar belakang tertentu atau tidak, semua dilayani dengan sama. Kalau ada yang bertanya, tetap dijawab, kalau ada yang kurang paham, dijelaskan lagi. Jadi tidak dibeda-bedakan.

Saya melihat memang begitu cara kerja mereka, karena dari awal sudah diingatkan bahwa tugas ini amanah. Jadi harus betul-betul dilakukan dengan penuh tanggung jawab. Kalau soal pelayanan, saya yakin petugas sudah berusaha melayani secara merata tanpa diskriminasi.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. H. Sudarmanto selaku Kepala Seksi Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah petugas memperlakukan seluruh jamaah dengan adil dan tanpa diskriminasi dalam memberikan layanan? pelayanan yang diberikan oleh petugas itu sudah merata. Semua jamaah diperlakukan sama, tidak ada perbedaan antara satu dengan yang lain. Baik itu jamaah yang mungkin cepat paham maupun yang perlu dijelaskan berulang kali, tetap dilayani dengan sabar. Jadi sikap adil itu sudah menjadi bagian dari cara kerja kita di sini.

Selain itu, setiap kali ada pembinaan atau rapat koordinasi, kita selalu menekankan bahwa pelayanan haji tidak boleh membeda-bedakan jamaah. Karena ini amanah, jadi harus dijalankan dengan rasa tanggung jawab dan ikhlas. Saya melihat hal itu sudah diterapkan oleh para petugas di lapangan, sehingga jamaah bisa merasa nyaman dan tidak ada yang merasa dianak-tirikan.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Deslinawati, S. kom selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji

dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah petugas memperlakukan seluruh jamaah dengan adil dan tanpa diskriminasi dalam memberikan layanan? kita itu selalu berusaha adil kepada semua jamaah. Jadi siapa pun yang datang, kita perlakukan sama. Tidak ada istilah membedakan, apakah dia dari kota, dari desa, atau latar belakangnya apa, tetap kita layani dengan baik.

Kadang memang jamaah banyak yang bertanya hal sama, ada juga yang agak lama pahamnya, tapi tetap kita jelaskan. Karena bagi kita, ini amanah. Jadi mau tidak mau, harus dilayani dengan sabar dan ramah.

Jadi bisa saya katakan, selama ini pelayanan yang kita berikan sudah adil, tidak ada diskriminasi. Semua jamaah punya hak yang sama untuk mendapatkan informasi dan bantuan dari petugas.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Yusriansyah, S. Pd selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah petugas memperlakukan seluruh jamaah dengan adil dan tanpa diskriminasi dalam memberikan layanan? pelayanan yang kita berikan itu memang sama untuk semua jamaah. Jadi tidak ada perbedaan antara satu jamaah dengan jamaah yang lain. Mau dari mana pun asalnya, tetap kita layani dengan baik.

Kalau ada jamaah yang masih bingung, ya dijelaskan lagi, bahkan kalau perlu diulang beberapa kali. Kita tidak membedakan, karena memang ini sudah menjadi kewajiban kita. Apalagi pelayanan haji ini amanah, jadi harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab.

Jadi bisa dibilang, sikap adil itu sudah dijalankan dalam pelayanan sehari-hari. Semua jamaah diperlakukan sama, tidak ada yang diistimewakan ataupun diabaikan.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Rohanah, S.Pd, Sd selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah Bapak/Ibu merasa diperlakukan secara adil dan tidak dibedakan selama proses penyelenggaraan haji? Kalau dari yang saya rasakan, pelayanan yang diberikan itu sudah adil, tidak ada perbedaan antara satu jamaah dengan jamaah yang lain. Waktu saya mengurus dokumen dan administrasi, semua diproses dengan cara yang sama, tidak ada perlakuan khusus untuk siapa pun. Mau kita dari kampung atau dari kota, tetap dilayani dengan ramah dan dijelaskan dengan baik. Jadi saya merasa nyaman, karena memang terlihat bahwa petugas berusaha melayani semua jamaah secara merata tanpa ada diskriminasi.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Hj. Sukadi selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah Bapak/Ibu merasa diperlakukan secara adil dan tidak dibedakan selama proses penyelenggaraan haji? Pengalaman saya ikut dalam proses penyelenggaraan haji, saya bisa bilang bahwa saya diperlakukan sama dengan jamaah lain. Tidak ada jamaah yang diistimewakan atau dianak-tirikan. Misalnya waktu manasik, semua diarahkan dan diberi penjelasan yang sama. Kalau ada yang belum paham, petugas tetap sabar menjelaskan, tidak peduli siapa orangnya. Jadi saya merasa pelayanan yang diberikan benar-benar adil. Itu membuat kami sebagai jamaah merasa dihargai, karena hak kami sama di mata petugas.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Desriyanti selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah Bapak/Ibu merasa diperlakukan secara adil dan tidak dibedakan selama proses penyelenggaraan haji? Kalau saya pribadi melihatnya, pelayanan dari Kemenag ini cukup merata. Dari awal pendaftaran, pengurusan administrasi, sampai kegiatan manasik, semuanya diperlakukan sama. Tidak ada perbedaan apakah jamaah itu orang biasa, pejabat, atau apa pun latar belakangnya. Bahkan kalau ada jamaah yang bertanya berkali-kali, tetap dijawab dengan sabar. Jadi saya merasa memang pelayanan yang diberikan itu adil, tidak membedakan. Hal ini membuat kami lebih tenang dan percaya bahwa semua jamaah mendapat perlakuan yang setara.”

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa petugas Kementerian Agama Kota Dumai telah menunjukkan sikap adil dalam

memberikan pelayanan kepada jamaah haji dan tidak melakukan diskriminasi dalam bentuk apa pun.

Kepala Kantor menegaskan bahwa setiap petugas wajib melayani jamaah secara merata tanpa membedakan latar belakang sosial, pendidikan, atau status ekonomi, karena pelayanan haji merupakan amanah yang harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Kasubag TU dan Kasi PHU yang menyampaikan bahwa dalam setiap rapat koordinasi dan pembinaan internal selalu ditekankan pentingnya prinsip keadilan dalam pelayanan, sehingga seluruh jamaah memperoleh perlakuan yang sama.

Sementara itu, staf haji mengakui bahwa dalam praktik sehari-hari mereka berusaha melayani semua jamaah dengan sabar dan ramah, baik yang cepat memahami maupun yang membutuhkan penjelasan berulang kali. Hal ini memperlihatkan adanya komitmen untuk menjaga keadilan dalam pelayanan.

Dari sisi jamaah, ketiga informan menyatakan bahwa mereka merasa diperlakukan secara adil dan tidak dibeda-bedakan. Proses administrasi, kegiatan manasik, hingga bimbingan teknis dirasakan sama bagi seluruh jamaah. Mereka menilai bahwa pelayanan yang diberikan tidak membedakan asal-usul maupun status jamaah, melainkan dijalankan dengan sikap ramah, sabar, dan penuh tanggung jawab.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Dumai telah sesuai dengan prinsip keadilan, tidak diskriminatif, serta mampu menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan bagi jamaah.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. Alfian, M. Ag selaku kepala Kantor kementerian Agama Kota dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut :

“Bagaimana sikap petugas dalam merespons keluhan dan menyelesaikan masalah jamaah secara cepat dan tepat? Kalau berbicara tentang keluhan jamaah, saya melihat petugas di Kementerian Agama Kota Dumai sudah berusaha untuk merespons dengan baik. Setiap ada jamaah yang menyampaikan masalah, mereka tidak langsung dibiarkan begitu saja, tetapi segera ditindaklanjuti. Jadi ada kesungguhan dari petugas untuk membantu jamaah menemukan solusi.

Memang, dalam pelayanan haji ini keluhan itu wajar, karena jamaah jumlahnya banyak dan latar belakangnya berbeda-beda. Tapi yang penting adalah bagaimana petugas merespons. Dan saya melihat mereka berusaha melakukannya dengan sabar, ramah, dan tetap menghargai jamaah. Kalau masalahnya bisa diselesaikan di tempat, langsung dibantu saat itu juga. Kalau perlu koordinasi lebih lanjut, tetap diberikan penjelasan yang jelas agar jamaah tidak bingung.

Dari sisi pimpinan, saya selalu menekankan agar setiap petugas jangan menyepelekan keluhan. Karena bagi jamaah, hal kecil bisa jadi masalah besar. Jadi respon cepat dan sikap tanggap itu wajib dijaga. Dengan cara seperti itu, pelayanan kita bisa dipercaya dan jamaah merasa dilayani dengan baik.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Muhammad Yunus, S. HI selaku Kasubag Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana sikap petugas dalam merespons keluhan dan menyelesaikan masalah jamaah secara cepat dan tepat? petugas itu sudah cukup baik dalam menanggapi keluhan jamaah. Jadi kalau ada jamaah yang menyampaikan masalah, biasanya langsung ditanggapi. Mereka tidak dibiarkan menunggu terlalu lama. Kalau bisa diselesaikan saat itu juga, langsung dibantu.

Memang ada keluhan yang sederhana, ada juga yang agak rumit, tapi tetap ditangani dengan sabar. Saya lihat petugas berusaha menjelaskan dengan baik supaya jamaah merasa tenang. Jadi intinya, setiap keluhan pasti ditanggapi dan tidak diabaikan.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. H. Sudarmanto selaku Kepala Seksi Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana sikap petugas dalam merespons keluhan dan menyelesaikan masalah jamaah secara cepat dan tepat? Dari yang saya lihat, petugas kita selalu berusaha cepat tanggap kalau ada keluhan dari jamaah. Jadi ketika ada masalah disampaikan, mereka langsung merespons dengan ramah, mendengarkan dulu apa yang dikeluhkan, kemudian dicari jalan keluarnya. Itu yang menurut saya penting, karena jamaah merasa didengar dan diperhatikan.

Kalau masalahnya bisa diselesaikan di tempat, langsung ditangani saat itu juga. Tapi kalau butuh koordinasi lebih lanjut, tetap diberikan penjelasan yang jelas supaya jamaah tidak merasa bingung. Jadi petugas tidak hanya menunggu, tetapi proaktif mencari solusi.

Hal ini juga selalu saya tekankan dalam rapat, bahwa setiap keluhan dari jamaah itu harus dianggap serius. Karena bagi jamaah, sekecil apa pun masalahnya bisa membuat resah. Maka dari itu, sikap cepat, sabar, dan tepat dalam merespons keluhan sudah menjadi bagian dari komitmen pelayanan kita.

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Deslinawati, S. kom selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana sikap petugas dalam merespons keluhan dan menyelesaikan masalah jamaah secara cepat dan tepat? kalau ada jamaah yang menyampaikan keluhan, biasanya langsung kita tanggap. Jadi tidak dibiarkan menunggu, kita dengarkan dulu apa yang jadi masalahnya. Kalau bisa langsung diselesaikan saat itu juga, ya kita bantu segera.

Kalau ada keluhan yang agak rumit, biasanya kita jelaskan dulu langkah-langkahnya supaya jamaah paham. Jadi tidak hanya dibiarkan, tapi diberikan penjelasan yang jelas. Saya rasa itu yang membuat jamaah merasa terbantu, karena mereka tahu masalahnya sedang diurus.

Intinya, setiap keluhan kita anggap penting. Jadi sebisa mungkin kita berikan respon cepat dan penyelesaian yang tepat, supaya jamaah merasa tenang dan pelayanan tetap berjalan baik.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Yusriansyah, S. Pd selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana sikap petugas dalam merespons keluhan dan menyelesaikan masalah jamaah secara cepat dan tepat? setiap keluhan dari jamaah itu selalu direspons oleh petugas. Jadi tidak ada yang diabaikan. Kalau ada jamaah yang datang menyampaikan masalah, langsung ditanggapi dengan baik. Kalau bisa diselesaikan di tempat, ya langsung diselesaikan.

Kalau ada yang butuh waktu atau koordinasi, biasanya dijelaskan dulu supaya jamaah paham prosesnya. Jadi walaupun masalahnya belum selesai saat itu juga, jamaah tetap merasa diperhatikan.

Saya rasa petugas sudah cukup tanggap. Mereka sabar mendengarkan, kemudian mencari jalan keluarnya. Itu yang membuat jamaah merasa nyaman, karena tahu bahwa keluhan mereka ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat.

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Rohanah, S.Pd, Sd selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Jika Bapak/Ibu pernah mengalami kesulitan atau ada keluhan selama proses haji, bagaimana petugas menanggapi? Waktu itu saya pernah ada sedikit kesulitan soal dokumen, ada yang kurang satu berkas. Tapi petugas langsung menanggapi dengan baik, mereka menjelaskan apa yang kurang dan bagaimana cara melengkapinya. Jadi saya tidak bingung. Saya lihat mereka cukup cepat dalam membantu, jadi keluhan saya tidak dibiarkan begitu saja.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Hj. Sukadi selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Jika Ibupernah mengalami kesulitan atau ada keluhan selama proses haji, bagaimana petugas menanggapi? Saya juga pernah mengalami kendala waktu pengisian data. Ada yang salah, jadi harus diperbaiki. Petugas waktu itu cepat membantu, langsung dicek dan dibetulkan. Mereka juga menjelaskan supaya saya paham kenapa harus diperbaiki. Jadi saya merasa tenang, karena petugas tidak hanya memperbaiki, tapi juga memberi penjelasan. Itu yang membuat saya merasa dilayani dengan baik.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Desriyanti selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Jika Ibupernah mengalami kesulitan atau ada keluhan selama proses haji, bagaimana petugas menanggapi? Kalau pengalaman saya, pernah juga merasa bingung soal jadwal manasik. Saya tanyakan ke petugas, langsung dijelaskan dengan jelas dan sabar. Mereka tidak marah walaupun saya bertanya beberapa kali. Menurut saya itu menunjukkan sikap yang baik, karena jamaah merasa diperhatikan. Jadi setiap keluhan memang ada responnya, tidak diabaikan.”

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa sikap petugas Kementerian Agama Kota Dumai dalam merespons keluhan jamaah sudah menunjukkan tanggung jawab dan ketanggapan yang baik.

Kepala Kantor menegaskan bahwa setiap keluhan jamaah harus segera ditindaklanjuti dan tidak boleh dianggap sepele, karena bagi jamaah masalah kecil pun bisa berdampak besar. Hal ini dipertegas oleh Kasubag TU dan Kasi PHU yang menyatakan bahwa petugas telah terbiasa menghadapi beragam keluhan dan berusaha menyelesaikannya dengan

cepat, ramah, serta memberikan penjelasan yang jelas apabila masalah membutuhkan proses lebih lanjut.

Staf haji juga menyampaikan bahwa dalam praktik pelayanan, setiap keluhan yang masuk selalu ditanggapi, baik berupa kendala administrasi, kebingungan informasi, maupun kesalahan data. Jika dapat diselesaikan langsung, maka segera ditangani di tempat. Namun jika membutuhkan waktu, jamaah tetap diberi arahan agar merasa tenang dan mengetahui langkah penyelesaiannya.

Dari sisi jamaah, ketiga informan mengaku puas dengan sikap petugas. Mereka menilai bahwa setiap kesulitan atau keluhan, seperti kekurangan dokumen, kebingungan jadwal manasik, maupun kesalahan data, selalu direspons dengan sabar dan cepat. Jamaah merasa tidak diabaikan, melainkan diperhatikan dan dibantu sampai masalah terselesaikan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa respon petugas Kementerian Agama Kota Dumai terhadap keluhan jamaah bersifat cepat, tepat, dan komunikatif, sehingga mampu memberikan rasa aman, tenang, dan kepercayaan bagi jamaah dalam menjalani proses penyelenggaraan ibadah haji.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap seluruh informan, baik dari unsur pimpinan, pejabat struktural, staf pelaksana, maupun jamaah haji, mengenai tiga aspek utama pada indikator

disposisi, yaitu komitmen petugas dalam menjalankan amanah pelayanan, sikap adil dalam memperlakukan jamaah, serta respons terhadap keluhan dan permasalahan, diperoleh gambaran bahwa disposisi petugas Kementerian Agama Kota Dumai sudah berjalan dengan baik. Petugas dinilai memiliki kesungguhan yang tinggi dalam melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan keikhlasan, sehingga pelayanan haji benar-benar mencerminkan prinsip amanah. Selain itu, pelayanan yang diberikan juga dianggap adil dan tidak diskriminatif, di mana seluruh jamaah diperlakukan sama tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun pendidikan. Di sisi lain, sikap responsif petugas dalam menanggapi keluhan jamaah juga cukup baik, karena setiap permasalahan yang disampaikan selalu ditindaklanjuti dengan cepat, sabar, dan disertai penjelasan yang jelas sehingga jamaah merasa diperhatikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa disposisi petugas dalam penyelenggaraan pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Dumai telah memenuhi prinsip profesionalisme, keadilan, dan responsivitas, serta mampu menciptakan rasa percaya dan kenyamanan bagi jamaah dalam menerima layanan.

4. Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah haji dari Aspek Struktur Birokrasi

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. Alfian, M. Ag selaku kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut :

“Apakah pembagian tugas antar seksi dan struktur organisasi di Kemenag Dumai sudah jelas dan efisien dalam mendukung pelaksanaan ibadah haji? saya bisa katakan bahwa di Kementerian Agama Kota Dumai ini sudah cukup jelas dan berjalan sesuai struktur yang ada. Jadi masing-masing seksi sudah punya tupoksi (tugas pokok dan fungsi) yang diatur, sehingga tidak tumpang tindih. Misalnya, untuk urusan penyelenggaraan haji itu ada di Seksi PHU, sementara dukungan administrasi dikerjakan oleh Subbag TU, dan seksi lain juga ikut berperan sesuai bidangnya masing-masing.

Dalam praktiknya, koordinasi antar seksi juga berjalan baik. Jadi kalau ada kegiatan besar seperti manasik haji atau pemberangkatan jamaah, semuanya bisa bekerja sama. Itu yang membuat pelaksanaan lebih efisien, karena masing-masing tahu perannya dan bisa saling mendukung.

Saya sebagai pimpinan tentu terus mengingatkan agar semua bagian bekerja sesuai aturan dan tetap menjaga komunikasi. Dengan begitu, pelaksanaan ibadah haji di Dumai bisa berjalan lancar, karena struktur organisasi sudah jelas dan efisien.

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Muhammad Yunus, S. HI selaku Kasubag Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah pembagian tugas antar seksi dan struktur organisasi di Kemenag Dumai sudah jelas dan efisien dalam mendukung pelaksanaan ibadah haji? Kalau menurut saya, pembagian tugas di Kemenag Dumai ini sudah jelas. Jadi masing-masing bagian sudah tahu apa yang harus dikerjakan. Untuk urusan haji itu memang dipegang oleh Seksi PHU, tapi kalau ada hal-hal yang berhubungan dengan administrasi dan dukungan, biasanya Subbag TU ikut membantu. Begitu juga dengan seksi lain, sesuai tupoksi masing-masing.

Saya melihatnya, koordinasi antar seksi juga berjalan baik. Jadi kalau ada kegiatan, semua bisa terlibat dan saling mendukung. Itu yang membuat pekerjaan lebih ringan dan pelaksanaan jadi lebih efisien. Tidak ada yang tumpang tindih, karena semua sudah diatur sesuai struktur.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. H. Sudarmanto selaku Kepala Seksi Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah pembagian tugas antar seksi dan struktur organisasi di Kemenag Dumai sudah jelas dan efisien dalam mendukung pelaksanaan ibadah haji? Kalau dilihat dari pelaksanaan selama ini, pembagian tugas antar seksi itu sudah cukup jelas. Jadi kita di Seksi PHU memang fokus pada penyelenggaraan haji, mulai dari administrasi pendaftaran sampai dengan pembinaan jamaah, sementara Subbag TU memberikan dukungan dari sisi administrasi umum, dan seksi lain juga ikut mendukung sesuai bidangnya. Jadi pembagian peran itu tidak tumpang tindih, semua sudah ada jalurnya masing-masing.

Dalam praktiknya, setiap kali ada kegiatan besar, seperti manasik atau pemberangkatan jamaah, semua seksi ikut terlibat sesuai fungsinya. Koordinasi itu yang membuat pekerjaan jadi lebih efisien. Misalnya, ada yang bertanggung jawab di bidang perlengkapan, ada yang di administrasi, dan ada yang di teknis pelayanan jamaah. Sehingga semuanya bisa berjalan seimbang.

Yang paling penting adalah komunikasi antar seksi. Itu selalu kita jaga, supaya setiap kegiatan bisa saling mendukung. Jadi bisa saya katakan, struktur organisasi dan pembagian tugas di Kemenag Dumai ini sudah cukup efisien untuk mendukung pelaksanaan ibadah haji.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Deslinawati, S. kom selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah pembagian tugas antar seksi dan struktur organisasi di Kemenag Dumai sudah jelas dan efisien dalam mendukung pelaksanaan ibadah haji? pembagian tugas di Kemenag Dumai ini sudah jelas. Jadi kami yang di Seksi PHU memang khusus menangani urusan haji, mulai dari administrasi sampai pelayanan langsung ke jamaah. Sementara bagian lain juga ada tugasnya masing-masing, jadi tidak bercampur.

Biasanya kalau ada kegiatan besar seperti manasik, semua bagian terlibat sesuai peran masing-masing. Jadi bukan hanya PHU, tapi juga ada dukungan dari Subbag TU dan seksi lainnya. Dengan cara begitu, pekerjaan jadi lebih ringan dan lebih cepat selesai.

Saya rasa koordinasi yang ada juga sudah cukup baik. Jadi masing-masing tahu apa yang harus dikerjakan, dan itu membuat pelaksanaan lebih efisien. Tidak ada tumpang tindih, karena sudah dibagi sesuai aturan.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Yusriansyah, S. Pd selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah pembagian tugas antar seksi dan struktur organisasi di Kemenag Dumai sudah jelas dan efisien dalam mendukung pelaksanaan ibadah haji? Kalau saya melihatnya, pembagian tugas di kantor ini sudah terarah ya. Jadi masing-masing seksi punya bagian kerja sendiri. Untuk urusan haji jelas dipegang oleh Seksi PHU, sementara yang lain mendukung sesuai kebutuhan. Jadi kami di lapangan tidak bingung harus melapor ke siapa, karena jalurnya sudah ditentukan.

Dalam pelaksanaannya, kalau ada kegiatan seperti manasik atau keberangkatan jamaah, semua seksi ikut bergerak. Ada yang mengurus perlengkapan, ada yang mengurus surat-menyurat, ada juga yang mengurus teknis jamaah. Jadi semua berjalan sesuai perannya.

Menurut saya itu cukup membantu, karena tidak ada pekerjaan yang saling tumpang tindih. Jadi koordinasinya terasa enak, lebih efisien, dan memudahkan kami di lapangan untuk fokus melayani jamaah.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Rohanah, S.Pd, Sd selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana menurut Ibuproses administratif seperti pendaftaran, pembayaran, dan pengurusan dokumen haji? Apakah mudah atau rumit? Kalau menurut saya, proses administrasi haji di Kemenag Dumai ini cukup mudah. Jadi waktu pendaftaran itu jelas alurnya, petugas menjelaskan apa saja syarat yang harus dibawa. Pembayaran juga sudah diarahkan langsung ke bank yang ditunjuk, jadi tidak ribet. Untuk pengurusan dokumen, memang ada beberapa berkas yang harus dilengkapi, tapi karena petugas membantu menjelaskan satu per satu, akhirnya bisa selesai dengan baik. Jadi saya merasa prosesnya tidak terlalu rumit.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Hj. Sukadi selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana menurut Ibuproses administratif seperti pendaftaran, pembayaran, dan pengurusan dokumen haji? Apakah mudah atau rumit? Pengalaman saya waktu mendaftar itu, prosesnya sebenarnya sederhana, hanya saja memang ada beberapa tahapan yang harus dilalui. Tapi setiap tahap ada petugas yang mendampingi. Misalnya untuk setoran awal, ada arahan ke bank, lalu setelah itu dokumen diperiksa kembali oleh petugas Kemenag. Jadi walaupun agak banyak langkahnya, tapi dengan bimbingan petugas terasa mudah dijalani. Saya tidak merasa dipersulit, malah terbantu karena semua dijelaskan dengan jelas.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Desriyanti selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana menurut Ibuproses administratif seperti pendaftaran, pembayaran, dan pengurusan dokumen haji? Apakah mudah atau rumit? Kalau saya pribadi melihatnya, urusan administrasi di Kemenag ini terbilang lancar. Dari pendaftaran, pembayaran, sampai pengurusan dokumen itu tidak ada kendala besar. Memang kalau baru pertama kali terasa banyak persyaratan, tapi dengan bantuan petugas jadi lebih mudah. Mereka selalu sabar menjawab pertanyaan, bahkan ketika saya bertanya berulang kali. Jadi bisa saya katakan, proses administrasi di sini cukup mudah, tidak serumit yang saya bayangkan sebelumnya.”

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pembagian tugas antar seksi dan struktur organisasi di Kementerian Agama Kota Dumai sudah jelas dan efisien. Masing-masing seksi telah memiliki tugas pokok dan fungsi yang terarah sehingga tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan. Koordinasi antar bagian juga berjalan baik, terutama dalam kegiatan besar seperti manasik dan pemberangkatan haji. Hal ini membuat pelayanan lebih ringan, cepat, dan terorganisir. Dari sisi jamaah, proses administrasi juga terbantu karena petugas mendampingi setiap tahapannya. Dengan demikian, struktur birokrasi yang ada dinilai efektif dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan ibadah haji.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. Alfian, M. Ag selaku kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut :

“Bagaimana koordinasi lintas sektor dengan instansi lain (Dinkes, Imigrasi, Maskapai) untuk menjamin layanan yang aman dan akuntabel?itu memang hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan haji. Di Kemenag Dumai ini, kita selalu menjalin kerja sama dengan berbagai instansi terkait. Misalnya dengan Dinas Kesehatan untuk pemeriksaan kesehatan jamaah, lalu dengan pihak Imigrasi terkait paspor dan dokumen perjalanan, dan juga dengan maskapai penerbangan yang nantinya akan membawa jamaah ke tanah suci.

Setiap tahapan itu kita lakukan melalui rapat koordinasi yang rutin. Jadi sebelum keberangkatan, kita duduk bersama dengan semua pihak untuk menyamakan persepsi, membagi peran, dan memastikan semua kebutuhan jamaah sudah terpenuhi. Dengan cara begitu, setiap instansi bisa fokus menjalankan tugasnya masing-masing, dan pelayanan bisa berjalan aman serta akuntabel.

Jadi bisa saya katakan, koordinasi lintas sektor ini sudah berjalan dengan baik. Semua pihak sama-sama punya komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah haji, sehingga penyelenggaraan bisa lebih lancar dan terjamin.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Muhammad Yunus, S. HI selaku Kasubag Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana koordinasi lintas sektor dengan instansi lain (Dinkes, Imigrasi, Maskapai) untuk menjamin layanan yang aman dan akuntabel?Kalau menurut saya, koordinasi dengan instansi lain itu memang penting sekali. Jadi Kemenag Dumai tidak bisa bekerja sendiri dalam penyelenggaraan haji, karena banyak hal yang harus melibatkan pihak lain. Misalnya soal kesehatan itu jelas tanggung jawab Dinas Kesehatan, lalu soal paspor dan dokumen perjalanan dibantu oleh pihak Imigrasi, dan untuk keberangkatan tentu bekerja sama dengan maskapai penerbangan.

Biasanya kita adakan rapat koordinasi sebelum keberangkatan. Jadi semua instansi duduk bersama membicarakan apa saja yang perlu dipersiapkan. Dengan begitu, masing-masing sudah tahu perannya dan tidak ada yang tumpang tindih.

Saya melihat, koordinasi lintas sektor ini berjalan cukup baik. Setiap instansi sudah menjalankan tugasnya, sehingga jamaah merasa lebih tenang dan terlayani dengan baik.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. H. Sudarmanto selaku Kepala Seksi Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana koordinasi lintas sektor dengan instansi lain (Dinkes, Imigrasi, Maskapai) untuk menjamin layanan yang aman dan akuntabel? Kalau kita bicara tentang penyelenggaraan haji, tentu tidak bisa hanya mengandalkan Kemenag saja. Jadi harus ada kerja sama lintas sektor. Di sini, koordinasi sudah kita lakukan dengan berbagai pihak. Misalnya, Dinas Kesehatan yang bertugas melakukan pemeriksaan kesehatan jamaah, mulai dari tahap awal sampai menjelang keberangkatan. Itu penting untuk memastikan kondisi jamaah benar-benar siap.

Kemudian dengan pihak Imigrasi, kita juga rutin bekerja sama dalam pengurusan paspor. Proses ini biasanya dilakukan jauh hari sebelum keberangkatan supaya tidak ada hambatan. Sementara dengan pihak maskapai, koordinasi dilakukan untuk masalah jadwal penerbangan, bagasi, hingga kenyamanan jamaah dalam perjalanan.

Semua koordinasi ini biasanya kita bicarakan dalam rapat-rapat teknis. Jadi masing-masing instansi sudah tahu apa yang harus dilakukan. Dengan begitu, pelayanan bisa berjalan lebih aman, tertib, dan akuntabel. Intinya, tanpa kerja sama lintas sektor ini, penyelenggaraan haji tidak mungkin berjalan dengan lancar.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Deslinawati, S. kom selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana koordinasi lintas sektor dengan instansi lain (Dinkes, Imigrasi, Maskapai) untuk menjamin layanan yang aman dan akuntabel? Kalau menurut saya, koordinasi dengan instansi lain itu memang sangat membantu dalam pelaksanaan haji. Karena kalau hanya Kemenag sendiri tentu tidak bisa, banyak hal yang harus ditangani oleh pihak lain. Misalnya untuk kesehatan jamaah, itu memang langsung dari Dinas Kesehatan yang

memeriksa. Lalu untuk urusan paspor, kita kerja sama dengan Imigrasi. Sedangkan soal penerbangan tentu maskapai yang menyiapkan.

Biasanya sebelum keberangkatan ada rapat koordinasi yang melibatkan semua instansi. Di situ dibicarakan apa saja yang menjadi tanggung jawab masing-masing. Jadi jelas pembagiannya, tidak tumpang tindih.

Saya melihat koordinasi ini sudah berjalan baik. Jamaah jadi terbantu karena setiap urusan ada petugas yang menangani, sehingga prosesnya lebih aman dan lancar.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Yusriansyah, S. Pd selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana koordinasi lintas sektor dengan instansi lain (Dinkes, Imigrasi, Maskapai) untuk menjamin layanan yang aman dan akuntabel? Kalau saya, koordinasi lintas sektor itu sudah berjalan baik. Untuk kesehatan ada Dinas Kesehatan, paspor dengan Imigrasi, dan keberangkatan bersama maskapai. Semua dibicarakan lewat rapat, jadi jelas tugasnya masing-masing. Hasilnya jamaah merasa lebih mudah dan aman.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Rohanah, S.Pd, Sd selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah Ibu merasa bahwa layanan dari berbagai pihak (Kemenag, Kesehatan, Imigrasi, dll.) sudah terkoordinasi dengan baik? Kalau saya melihat, layanan dari berbagai pihak itu sudah terkoordinasi dengan baik. Jadi dari awal pemeriksaan kesehatan, urusan paspor, sampai keberangkatan, semuanya terasa lancar. Kami tidak terlalu repot, karena petugas masing-masing instansi sudah ada di tempatnya. Jadi memang terasa ada kerja sama antar instansi.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Hj. Sukadi selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah Ibu merasa bahwa layanan dari berbagai pihak (Kemenag, Kesehatan, Imigrasi, dll.) sudah terkoordinasi dengan baik? Menurut saya pribadi, koordinasi antar pihak sudah berjalan. Waktu urusan kesehatan, langsung diarahkan ke Dinas Kesehatan, dan semua pemeriksaan dilakukan dengan jelas. Begitu juga untuk paspor, ada petugas Imigrasi yang membantu. Sampai keberangkatan, Kemenag bersama maskapai juga sudah mempersiapkan. Jadi saya merasa pelayanan ini sudah menyatu dan saling mendukung.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Desriyanti selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah Ibu merasa bahwa layanan dari berbagai pihak (Kemenag, Kesehatan, Imigrasi, dll.) sudah terkoordinasi dengan baik? Saya merasakan koordinasi itu memang ada, karena setiap tahap sudah ada yang mendampingi. Mulai dari Kemenag yang mengarahkan proses administrasi, lalu pihak kesehatan memeriksa kondisi jamaah, Imigrasi mengurus paspor, dan maskapai mengatur penerbangan. Semua itu berjalan tanpa hambatan besar, jadi saya bisa katakan koordinasi antar pihak sudah cukup baik.”

Berdasarkan hasil wawancara, koordinasi lintas sektor dalam penyelenggaraan haji di Kementerian Agama Kota Dumai dapat dikatakan berjalan baik dan efektif. Hal ini terlihat dari adanya kerja sama dengan berbagai instansi terkait, seperti Dinas Kesehatan, Imigrasi, dan maskapai penerbangan, yang dilaksanakan melalui rapat koordinasi dan pembagian peran yang jelas. Dengan mekanisme tersebut, masing-masing pihak dapat melaksanakan tugas sesuai kewenangannya tanpa menimbulkan tumpang tindih dalam pelayanan.

Dari perspektif jamaah, koordinasi antar instansi ini dirasakan secara langsung dalam bentuk layanan yang lebih mudah, aman, dan lancar. Pemeriksaan kesehatan dilakukan secara teratur, pengurusan dokumen

paspor difasilitasi dengan baik, dan keberangkatan diatur secara tertib oleh pihak maskapai. Dengan demikian, koordinasi lintas sektor yang dilakukan Kementerian Agama Kota Dumai mampu meningkatkan akuntabilitas pelayanan sekaligus memberikan rasa tenang dan kepastian kepada jamaah haji.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. Alfian, M. Ag selaku kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut :

“Apakah sudah ada standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan untuk menjamin profesionalitas dan akuntabilitas dalam layanan haji? tentu sudah ada dan itu menjadi pedoman bagi seluruh petugas dalam memberikan pelayanan haji. Standar operasional prosedur ini dibuat untuk memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan sesuai aturan, transparan, dan bisa dipertanggungjawabkan. Mulai dari proses pendaftaran, pemeriksaan kesehatan, manasik, hingga keberangkatan dan pemulangan jamaah, semuanya sudah ada alur dan langkah-langkah yang tertulis.

SOP ini juga menjadi pegangan agar pelayanan tidak dilakukan secara asal, tapi betul-betul mengikuti aturan yang berlaku. Jadi setiap petugas bekerja dengan acuan yang sama, sehingga profesionalitas tetap terjaga. Selain itu, dengan adanya SOP, pengawasan dan evaluasi juga lebih mudah dilakukan, karena kita bisa menilai apakah pelaksanaan di lapangan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Dengan begitu, akuntabilitas dalam penyelenggaraan haji bisa terjamin.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Muhammad Yunus, S. HI selaku Kasubag Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah sudah ada standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan untuk menjamin profesionalitas dan akuntabilitas dalam layanan haji? Kalau menurut saya, SOP itu memang sudah ada dan selalu menjadi pedoman dalam pelayanan haji. Jadi setiap langkah-langkah pelayanan, mulai dari pendaftaran, pengurusan dokumen, sampai keberangkatan, semuanya ada

aturan dan tata caranya. Dengan adanya SOP, petugas jadi lebih mudah bekerja karena sudah ada arahan yang jelas.

Selain itu, SOP juga membantu supaya pelayanan lebih rapi dan terkontrol. Jadi tidak ada lagi pelayanan yang asal-asalan, karena semua sudah ada aturannya. Menurut saya, dengan adanya SOP ini profesionalitas petugas bisa terjaga dan pertanggungjawaban juga lebih jelas.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Drs. H. Sudarmanto selaku Kepala Seksi Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah sudah ada standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan untuk menjamin profesionalitas dan akuntabilitas dalam layanan haji? Untuk standar operasional prosedur atau SOP dalam penyelenggaraan ibadah haji itu sudah ada dan diterapkan di semua lini pelayanan. Setiap kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan haji, mulai dari pendaftaran, pelimpahan, pembatalan, sampai keberangkatan dan kepulangan jemaah, sudah dilengkapi dengan SOP masing-masing.

Tujuannya jelas, yaitu untuk menjamin profesionalitas petugas, akuntabilitas pelayanan, serta kepastian hukum bagi jemaah. Jadi setiap pegawai atau petugas yang melayani jemaah bekerja berdasarkan aturan tertulis dan prosedur yang sudah ditetapkan Kementerian Agama.

Dengan adanya SOP ini, pelayanan lebih terarah, transparan, dan meminimalisir kesalahan. Selain itu juga menjadi bentuk pertanggungjawaban kami agar masyarakat, khususnya jemaah haji, mendapatkan hak pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Deslinawati, S. kom selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah sudah ada standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan untuk menjamin profesionalitas dan akuntabilitas dalam layanan haji? Sudah, masing-masing seksi di Kemenag Dumai sudah dilengkapi dengan SOP masing-masing, termasuk di seksi penyelenggaraan haji. Misalnya SOP pendaftaran haji, pembatalan haji, hingga pelimpahan porsi haji.

Dengan adanya SOP ini, alur pelayanan menjadi jelas dan terukur, sehingga petugas bekerja sesuai aturan yang ada. Hal ini juga memastikan bahwa pelayanan haji berjalan profesional, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Yusriansyah, S. Pd selaku Staff Penyelenggara Ibada Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah sudah ada standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan untuk menjamin profesionalitas dan akuntabilitas dalam layanan haji? Untuk SOP dalam pelayanan haji tentu sudah ada dan kami jalankan sesuai aturan yang berlaku. Setiap tugas sudah dibagi sesuai SOP dan SKP masing-masing pegawai, tetapi dalam praktiknya kami tetap bekerja sebagai satu tim. Karena layanan haji ini sifatnya kolektif, jadi tidak bisa hanya satu orang fokus pada bagiannya saja.

Dengan adanya SOP, pembagian tugas menjadi jelas, namun kami tetap saling membantu agar pelayanan kepada jemaah tetap cepat, tepat, dan tidak mengecewakan. Jadi prinsipnya, SOP itu menjadi pedoman kerja, sementara kerja sama tim menjadi kekuatannya.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Rohanah, S.Pd, Sd selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah Ibumenerima layanan sesuai standar, misalnya dalam hal akomodasi, kesehatan, konsumsi, dan transportasi selama berhaji? Menurut saya, pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Hotel tempat kami menginap nyaman, fasilitas kamar lengkap, dan dekat dengan Masjidil Haram maupun Nabawi. Untuk kesehatan, ada dokter dan perawat yang selalu mendampingi rombongan. Konsumsi juga cukup, bahkan menunya menyesuaikan selera orang Indonesia. Transportasi menuju Arafah, Mina, dan tempat ibadah lain juga disediakan dengan tertib. Jadi secara keseluruhan, saya merasa pelayanan sudah sesuai standar dan memudahkan kami dalam beribadah.”

Kemudian berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Hj. Sukadi selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah Ibumenerima layanan sesuai standar, misalnya dalam hal akomodasi, kesehatan, konsumsi, dan transportasi selama berhaji? Pelayanan haji yang saya terima pada dasarnya sesuai standar, hanya saja ada beberapa kendala di lapangan. Misalnya, untuk konsumsi kadang terlambat sampai ke tenda karena padatnya jamaah. Hotel memang layak, tapi agak jauh dari lokasi ibadah sehingga cukup melelahkan. Untuk kesehatan, alhamdulillah ada pemeriksaan dan obat-obatan, walaupun antreannya lumayan panjang. Transportasi juga sudah disediakan, tapi kadang terjadi penundaan karena macet. Meski begitu, pelayanan tetap baik dan masih bisa dimaklumi.”

Selanjutnya berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hj. Desriyanti selaku Jama'ah Haji dari kota Dumai mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Apakah Ibumenerima layanan sesuai standar, misalnya dalam hal akomodasi, kesehatan, konsumsi, dan transportasi selama berhaji? Kalau saya pribadi merasakan pelayanan masih perlu ditingkatkan. Akomodasi sebenarnya lumayan, tapi kamar terasa sempit karena jumlah jamaah banyak. Konsumsi kadang tidak sesuai selera, bahkan ada beberapa kali keterlambatan distribusi. Untuk layanan kesehatan, dokter dan obat memang ada, tapi tidak selalu cepat ditangani karena banyak jamaah yang sakit. Transportasi juga kadang tidak tepat waktu sehingga membuat kami menunggu lama. Jadi menurut saya, layanan yang diberikan memang ada, tapi belum sepenuhnya sesuai standar yang dijanjikan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai beserta jajaran, dapat disimpulkan bahwa standar operasional prosedur (SOP) dalam penyelenggaraan haji sudah ada dan diterapkan di semua lini pelayanan. SOP mencakup pendaftaran, pemeriksaan kesehatan, manasik, pelimpahan, pembatalan, hingga keberangkatan dan pemulangan jamaah. Dengan adanya SOP ini,

pelayanan dilaksanakan secara profesional, akuntabel, transparan, serta memudahkan pengawasan dan evaluasi sehingga kualitas pelayanan lebih terjamin.

Sementara itu, wawancara dengan jemaah haji menunjukkan bahwa secara umum pelayanan sudah sesuai standar, terutama dalam aspek akomodasi, kesehatan, konsumsi, dan transportasi. Namun masih terdapat kendala teknis di lapangan seperti keterlambatan konsumsi, antrean layanan kesehatan, serta keterlambatan transportasi. Dengan demikian, meskipun SOP telah diterapkan dengan baik, pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih merata, efektif, dan sesuai harapan seluruh jemaah.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai serta analisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III (dalam Promono, 2020), maka dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan ini dipengaruhi oleh empat aspek utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, sebagai berikut:

1. Aspek Komunikasi

Implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai telah didukung oleh pola komunikasi yang efektif dan berjenjang antara Kementerian Agama Pusat, Kanwil Provinsi

Riau, dan Kemenag Kota Dumai. Informasi kebijakan disampaikan melalui surat resmi, aplikasi e-office, Siskohat, rapat koordinasi, hingga media digital seperti grup WhatsApp dan media sosial. Proses sosialisasi kepada jamaah dilaksanakan secara terbuka dan berkelanjutan, menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Komunikasi yang baik ini membuat jamaah merasa terlayani, memahami tahapan ibadah, dan mampu mempersiapkan diri dengan lebih matang.

2. Aspek Sumber Daya

Dari sisi sumber daya manusia, jumlah petugas penyelenggara haji di Kota Dumai dinilai masih terbatas, namun kompetensi mereka cukup baik dan berpengalaman dalam memberikan pelayanan. Kemenag Dumai juga telah memiliki fasilitas pelayanan publik yang representatif seperti gedung pelayanan yang luas, aula manasik, dan sarana multimedia. Selain itu, penggunaan teknologi informasi melalui aplikasi Siskohat telah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi data jamaah. Meskipun demikian, pelayanan terhadap jamaah lansia dan penyandang disabilitas masih menghadapi kendala karena pelatihan khusus bagi petugas belum rutin dilakukan, fasilitas aksesibilitas belum memadai (seperti jalur kursi roda dan ruang pelayanan khusus). Oleh sebab itu, ke depan perlu dilakukan penguatan kapasitas SDM, penambahan sarana ramah disabilitas, dan kebijakan afirmatif agar pelayanan haji lebih inklusif dan berkeadilan bagi seluruh jamaah.

3. Aspek Disposisi

Sikap dan komitmen pelaksana di Kantor Kemenag Kota Dumai menunjukkan dedikasi tinggi terhadap tugas pelayanan haji. Petugas melaksanakan pekerjaan dengan rasa tanggung jawab, keikhlasan, serta menjaga profesionalitas dalam melayani jamaah. Pembinaan internal dan bimbingan teknis rutin turut memperkuat semangat kerja serta kesadaran bahwa pelayanan haji merupakan bentuk pengabdian dan amanah ibadah. Meskipun menghadapi beban kerja tinggi, para petugas tetap berupaya menjaga kualitas pelayanan dan memberikan perhatian yang setara kepada seluruh jamaah, termasuk jamaah lanjut usia dan disabilitas.

4. Aspek Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kota Dumai telah berjalan sesuai prosedur dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Koordinasi antarbagian berjalan melalui sistem yang teratur, dengan mekanisme formal seperti surat edaran, rapat koordinasi, dan pembagian tugas yang jelas. Namun demikian, masih dibutuhkan optimalisasi struktur kerja agar lebih fleksibel dalam menghadapi dinamika kebijakan pusat dan kebutuhan jamaah yang beragam, terutama dalam penyediaan layanan prioritas bagi jamaah lansia dan penyandang disabilitas.

Secara keseluruhan, implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai telah berjalan

dengan baik dan mencerminkan pelaksanaan asas syariat, amanah, kemaslahatan, dan keadilan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Namun, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penambahan sarana ramah disabilitas, dan penguatan sistem pelatihan khusus bagi petugas tetap diperlukan untuk mewujudkan pelayanan haji yang lebih profesional, inklusif, dan berkelanjutan.

C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi

Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada kantor Kementerian Agama Kota Dumai

Berdasarkan hasil penelitian dari analisa yang penulis lakukan terhadap implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, penulis menemukan adanya faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan kebijakan tersebut yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Faktor Pendukung

Adapun yang menjadi faktor pendukung implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai sebagai berikut :

- a. Keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji memberikan dasar hukum yang jelas bagi Kementerian Agama dalam melaksanakan kebijakan haji.

Regulasi ini menjadi pedoman utama sekaligus acuan kerja bagi Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, khususnya Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU). Selain itu, secara kelembagaan, Seksi PHU memang dibentuk untuk secara khusus menangani segala urusan administrasi dan teknis penyelenggaraan ibadah haji di daerah. Dengan dukungan struktur organisasi yang jelas, tugas dan tanggung jawab penyelenggaraan haji dapat dijalankan sesuai kewenangan yang diberikan. Faktor ini menunjukkan bahwa secara formal dan kelembagaan, Kemenag Kota Dumai memiliki posisi yang kuat dalam mengimplementasikan kebijakan haji.

- b. Tingginya minat masyarakat Kota Dumai untuk menunaikan ibadah haji menjadi salah satu pendorong bagi Kementerian Agama untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Partisipasi jamaah yang tinggi setiap tahunnya menunjukkan adanya kebutuhan yang mendesak terhadap layanan haji yang profesional dan transparan. Selain itu, dukungan teknologi berupa Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) juga menjadi faktor pendukung penting, karena dapat membantu mempercepat dan mempermudah proses administrasi, mulai dari pendaftaran hingga keberangkatan jamaah. Meskipun operasionalnya masih bergantung pada SDM yang mengelola, keberadaan sistem ini tetap menjadi sarana vital yang mendukung kelancaran pelaksanaan kebijakan haji di Kota Dumai.

b. Faktor Penghambat

Selain terdapat faktor pendukung dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai, juga terdapat faktor penghambat. Adapun penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaan kebijakan tersebut terdapat pada indikator:

- a. Salah satu hambatan paling signifikan dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Kota Dumai adalah keterbatasan jumlah petugas pada Seksi PHU. Data menunjukkan bahwa kebutuhan ideal staf teknis mencapai enam orang, namun kenyataannya hanya tersedia satu hingga dua orang petugas yang harus menangani seluruh urusan administratif dan teknis. Kondisi ini menimbulkan beban kerja yang tidak sebanding dengan jumlah jamaah yang terus meningkat setiap tahunnya. Akibatnya, efektivitas dan efisiensi pelayanan berpotensi menurun, terutama pada periode krusial menjelang musim haji yang menuntut kecepatan dan ketelitian dalam pelayanan.
- b. Selain jumlah petugas yang terbatas, hambatan lain yang dihadapi adalah minimnya program pelatihan dan peningkatan kapasitas bagi pegawai Seksi PHU. Ketiadaan pelatihan reguler menyebabkan pegawai tidak mendapatkan pembekalan yang memadai terkait perkembangan kebijakan haji, penggunaan sistem informasi, maupun standar pelayanan terbaru. Kondisi ini berdampak pada kurang optimalnya pemahaman dan keterampilan pegawai dalam

melaksanakan tugas, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah tidak maksimal.

Di samping itu, pada aspek pelayanan jamaah lansia dan disabilitas juga masih terdapat kelemahan yang cukup signifikan. Minimnya pelatihan khusus, keterbatasan fasilitas pendukung, serta rendahnya alokasi anggaran untuk pengembangan SDM membuat pelayanan terhadap jamaah dengan kebutuhan khusus belum berjalan optimal. Hambatan ini menunjukkan bahwa selain jumlah petugas, aspek pengembangan kompetensi dan penyediaan sarana pendukung juga perlu mendapat perhatian serius agar implementasi kebijakan penyelenggaraan haji benar-benar dapat berjalan sesuai harapan masyarakat.

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka penulis membuat beberapa kesimpulan, diantaranya:

A. Kesimpulan

1. Implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Dumai pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019. Hal ini dapat dianalisis melalui empat indikator menurut George C. Edwards III. Dari aspek komunikasi, informasi terkait kebijakan haji sudah disampaikan kepada jamaah dan terjalin koordinasi dengan instansi terkait, meskipun masih terdapat kendala pada keterbatasan sosialisasi. Dari aspek sumber daya, sistem administrasi dan dukungan teknologi seperti Siskohat sudah tersedia, namun jumlah petugas dan pelatihan SDM masih jauh dari kebutuhan ideal. Dari aspek disposisi, pegawai menunjukkan komitmen dan kesungguhan dalam melayani jamaah, walaupun beban kerja yang tinggi membuat kinerjanya belum optimal. Sementara dari aspek struktur birokrasi, prosedur pelayanan sudah tersedia dan terdapat koordinasi lintas sektor, namun birokrasi masih perlu disederhanakan agar lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan jamaah.
2. Faktor pendukung dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Kota Dumai adalah keberadaan regulasi yang jelas, struktur kelembagaan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang

fokus pada pelayanan, tingginya antusiasme masyarakat, serta dukungan teknologi berupa Siskohat yang membantu kelancaran administrasi jamaah. Faktor-faktor ini berperan positif terutama dalam aspek komunikasi, struktur birokrasi, serta pemanfaatan sumber daya teknologi.

3. Faktor penghambat dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Kota Dumai terletak pada keterbatasan jumlah petugas di Seksi PHU serta minimnya program pelatihan bagi pegawai. Hambatan ini berdampak pada sumber daya yang tidak seimbang dengan kebutuhan pelayanan, serta melemahkan kualitas disposisi pegawai karena kurangnya kompetensi teknis dan manajerial. Akibatnya, pelayanan belum sepenuhnya optimal, terutama pada masa pemberangkatan haji yang menuntut kesiapan tinggi baik dari segi jumlah tenaga maupun keterampilan petugas.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan, berikut adalah beberapa saran yang dapat penulis sampaikan untuk Kantor Kementerian Agama Kota Dumai:

1. Disarankan kepada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai untuk menambah jumlah petugas pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta menyelenggarakan program pelatihan dan peningkatan kapasitas secara rutin bagi pegawai. Penambahan jumlah pegawai akan mengurangi beban kerja yang saat ini masih ditanggung oleh

personel yang terbatas, sehingga pelayanan kepada jamaah dapat lebih efektif dan merata. Sementara itu, pelatihan yang berkesinambungan akan meningkatkan kompetensi teknis maupun pemahaman kebijakan, sehingga kualitas pelayanan dapat lebih profesional. Dengan langkah ini, aspek sumber daya dan disposisi pegawai dapat lebih optimal dalam mendukung implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Kota Dumai.

2. Disarankan kepada Kantor Kementerian Agama Kota Dumai untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan memperkuat struktur birokrasi dalam pelayanan ibadah haji. Upaya ini dapat dilakukan dengan memperluas sosialisasi kebijakan kepada calon jamaah melalui manasik, media informasi, maupun kerja sama dengan tokoh masyarakat, agar jamaah lebih memahami hak dan kewajibannya. Selain itu, koordinasi lintas sektor dengan instansi pendukung seperti Dinas Kesehatan, Imigrasi, serta pihak transportasi perlu terus diperkuat. Penyederhanaan prosedur birokrasi juga penting agar pelayanan lebih cepat, transparan, dan responsif. Dengan demikian, implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Kota Dumai akan lebih efisien serta mampu memenuhi harapan jamaah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdal. (2015). Kebijakan Publik (Memahami Konsep Kebijakan Publik). *UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, 173.
- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan publik: konsep pelaksanaan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83.
- Edi, S. (2021). Aspek penting dalam implementasi kebijakan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 45(2), 134-149
- Iskandar, J. 2017. Kapita Selekta teori Administrasi Negara. Bandung: Puspaga.
- Hardani, H., et al. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group
- Maulana, D., & Nugroho, A. (2019). *Kebijakan Publik: Cara Mudah Memahami Kebijakan Publik*. Cv. Aa. Rizky.
- Mansur, J. (2021). Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan dalam Publik. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2), 324–334.
- Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik : Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik. In *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*.
- Mulyono, E. dan Rofi'ie, A. H. (2013). Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umroh. Trans Media: Jakarta
- Nurdin Usman. (2002). Nurdin Usman, 'Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum.' *Grasindo*.
- Prameswari Devi, E. (2021). IMPLEMENTASI SISKOHAT DALAM PELAYANAN HAJI STUDI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA

- KOTA MALANG. In *Jurnal Respon Publik* ISSN: 2302 (Vol. 8432, Issue 7).
- Pramono, J. (2020). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Dalam *Kebijakan Publik*.
- Rahim, R., Sa'odah, Sulistyaningsih, S. N. D. T., Asman, Fitriyah, L. A., Dewi, M. S., Hendrika, I., Ferawati, Mutia, Pamungkas, M. D., Sutrisno, E., Wulandari, H., Trimurtini, & Wicaksono, A. B. (2021). *Metodologi penelitian: Teori dan praktik*. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia (PRCI).
- Sabatier, P. A., & Weible, C. M. (2020). *Theories of the policy process* (4th ed.). Westview Press.sss
- Sawir, M. (2021). Ilmu Administrasi Dan Analisis Kebijakan Publik. Konseptual dan Praktik. In *Ilmu Administrasi Dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual Dan Praktik*.
- Sembiring, T. B., Irmawati, I., Sabir, M., & Tjahyadi, I. (2024). *Buku ajar metodologi penelitian (teori dan praktik)*. CV Saba Jaya Publisher.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. In *ALFABETA Bandung* (pp. 1–330).
- Sufriadi. (2024). Implementasi Kebijakan Pelayanan Bimbingan Manasik Haji bagi Lansia pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. *Gema Perencana*, 2(3), 333–354.
- Susilawati, I., Sarbini, A., & Setiawan, A. I. (2016). Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(2), 190–206.

Syamsir, A. (2019). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI KOTA BANDUNG TAHUN 2018. In *JISPO* (Vol. 9, Issue 1).

Tresiana, & Duadji, N. (2017). *Kebijakan Publik Teori dan Praktek Model-model Pengelolaan Pembangunan Daerah*.

Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Peraturan Perundang-Undang

Kementerian Agama Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama*. Jakarta: Kementerian Agama RI.

Kementerian Agama Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. (2008). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 60*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 75*.

Keputusan Menteri Agama nomor 13 Tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Kementerian Agama

Keputusan Menteri Agama nomor 30 Tahun 2000 tentang pembentukan kantor Kementerian agama Kota Dumai

DOKUMENTASI PENELITIAN



Bapak Dr. Alfian, M.Ag Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Dumai



Bapak Muhammad Yunus, S.HI Kepala Sub Bagian Kantor Kementerian Agama Kota Dumai



Bapak Drs. H. Sudarmanto Kepala seksi penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh



Ibu Deslinawati, S.Kom Staff penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh



Bapak Yusriansyah, S.Pd Staff penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh



Ibu Hj. Rohana, S.Pd, Sd Jama'ah haji Kota Dumai



Bapak Hj. Sukadi Jama'ah Haji Kota Dumai



Ibu Hj.Desriyanti Jama'ah Haji Kota Dumai